平成10年度　農林水産省補助事業
低コスト住宅資材供給体制整備事業

住宅資材標準化推進審査事業報告書

（木造住宅メンテナンスマニュアル作成のための調査）

31

平成11年3月

財団法人　日本住宅・木材技術センター

まえがき

工務店が自ら建てた木造住宅の、メンテナンスを行うための対応を行うことの必要性は、今更いうまでもない。地域の住宅生産を担っている小規模工務店のメンテナンス対応を概観すると、メンテナンス処理のための基礎資料と執行体制の整備が不十分であるといえる。

そこで、木造住宅の振興を図る観点から、小規模工務店を対象としたメンテナンスの取り組のマニュアルを作成することとした。このマニュアルは小規模工務店にふさわしい、地域性を生かしたきめ細かい取り組を行うことを内容とする必要がある。

本調査は、このようなマニュアルを作成する観点から、必要とする調査を行ったものである。

本書は、５社を対象にヒアリングを行い、主にアフターサービスとしての諸活動と、それを裏付ける管理システムの取り組結果を工務店別に取りまとめたものである。

目　　次

第1章　はじめに ---------- 1
1．目的 ---------- 1
2．調査の方法 ---------- 2
3．選出工務店の業態比較 ---------- 3

第2章　調査結果 ---------- 4
1．（株）大和工務店 ---------- 5
2．（株）公住工務店 ---------- １２
3．（株）榊住建 ---------- ２０
4．（株）中野工務店 ---------- ３１
5．（株）青木工務店 ---------- ３７

第3章　事例調査結果についての考察 ---------- ５２
1．アフターサービス ---------- ５２
2．管理 ---------- ５５

参考資料 ---------- ５７

要　約
木造住宅の振興を図る観点から、小規模工務店を対象としたメンテナンスの取り組みのマニュアルを作成するために、工務店の利点である地域性を生かした取り組みの実態を探り、問題点を明らかにすることを目的として、ヒアリング形式の実態調査を行った。
一口に工務店といっても、その業態は地域、歴史、規模、組織体制、技術、顧客等により様々な取り組みが予想されるため、アンケートによる傾向の分析を行うよりは、ある程度業態を特定した上で、メンテナンスの観点からそれぞれの工務店の業務への取り組み姿勢、いわばそれぞれの「顔」を感じる取るため、５社に絞りヒアリングを行った。
結果をまとめるにあたり、アフターサービスとしての諸活動と、それを裏付ける管理システムの二点が重要と捉え、主にこの二点への取り組みの結果を工務店別に取りまとめた。

キーワード
アフターサービス、メンテナンス、定期点検、自主点検、保証、クレーム処理、管理、顧客管理、業務管理、ＤＭ、業務マニュアル、工程表、ファイル、地場、地域

第1章　はじめに

1. 目的

戸建住宅の場合、これまでは新築に対して圧倒的に関心を持たれることが多く、居住後の維持管理、保守管理には余り関心が持たれてこなかった。

マンション等の集合住宅では管理組合をつくって維持補修費の積み立てを行い、計画的な維持管理、保守管理を行っている。住宅メーカーでは引き渡し時点で、「住まいのお手入れマニュアル」などを渡し、居住後の住まいの管理は主として住まい手が行い、更に住宅メーカーによる２４時間体制による維持管理、保守管理サービスを行うなどしてクレーム処理を重視している。

これに対して、地域の小規模工務店の多くは、元々は施主との地域的なつながりによって、ごく当たり前に維持管理、保守管理を行ってきた。しかし、未乾燥構造材の使用等により、住宅の品質の根本に関わるクレームが著しく発生し、根本的な対処ができないゆえに建て逃げ同然となっている事例が数多くあることも事実である。

近年、住宅の性能面がますます重視されてくる中で、材料・工法面での優れた住宅生産システムによって高品質・高性能化が進むにつれ、改めて地域工務店の維持管理、保守管理面のサービス体制及び技術整備の充実が求められている。

ストック型社会の到来により、今後の大きな流れとして新築市場が減少し、対してリフォーム市場が拡大しているが、新築市場の先細りによりいっそうその市場は競争が激しくなるに従い、地域工務店はリフォーム市場に活路を見いだすべきであるともいわれている。リフォーム専門工事店の活発な活動に見られるような提案型のリフォームは、一般的に地域工務店は不得手であるとの報告もある。　リフォームには独自の提案手法の他に、専用の材料、施工方法、そして職人の施工範囲の違い等があり、その取り組みについては、大きな課題になっている。

大方の地域工務店は、新築主導で増改築はその合間に副業として行ってきたが、今や市場の変化に柔軟に対応していかなければ、生き残ることは困難になりつつある。ここで重要なのが、地域工務店と同地域に新築供給してきた建物へのメンテナンスであり、地域の顧客と情報交換できる体制づくりである。定期点検等のこまめなサービスで、新築物件のクレームの事前処理等による信頼を武器に、新築、増改築の紹介受注につなげることも可能である。

地域の小規模工務店の場合、大手住宅メーカーがやっているような大掛かりな維持管理、保守管理サービスというのではなく、地域の工務店らしい仕組みが必要と思われる。

たとえば、事前にわざわざ連絡をとって訪問するのは、施主にとっても面倒であるし、施主の都合に合わせて訪問するのも大変である。むしろ工務店の都合の良いときにこまめにまわって、留守だったら外観だけでもチェックして、気がついたところをシートにメモして置いてくるなどの気軽さが有効な場合もある。

住宅も他の製品と同じように、早めの修繕を怠ると大きな問題につながり、修理費も非常に高くなってしまう。かといって大手住宅メーカーのように、細かな検査をして修理費を見積もり、後日修理するというよりは、その場で直してしまう方が低コストになる場合が多い。

更に、こうした点検などのこまめなサービスが、クレームを未然に防ぐことになる。時々訪問して不具合を見る、そうした顔の見える関係が信頼につながり、新たな顧客を紹介してくれるなどの確実な営業につながることになる。

以上、工務店が自ら建てた木造住宅の、メンテナンスの充実した対応を行うことの必要性を述べてみた。しかしながら、地域の住宅生産を担っている小規模工務店のメンテナンス対応を概観すると、メンテナンス処理のための基礎資料と執行体制の整備は、まだまだ不十分であると思われる。

そこで、木造住宅の振興を図るために、小規模工務店を対象としたメンテナンスの取り組みのマニュアルの作成する目的として、調査を行ったものである。

2. 調査の方法

首都圏において、地域性を重視した業態の異なる工務店５社を選出し、ヒアリング調査を行った。

3. 選出工務店の業態比較

選出にあたっては、元請け工務店として地域の顧客から受注できることを原則とし、所在地域、類型、規模、営業・供給、組織体制などの違いを考慮した。下表はその業態を比較できるようにまとめたものである。

	(株)大和工務店	(株)公住工務店	(株)榊住建	(株)中野工務店	(株)青木工務店
本社所在地	東京都江戸川区	東京都新宿区	埼玉県浦和市	千葉県市川市	神奈川県大和市
類　型	小規模元請け (元請率 100 %)	小規模元請け (元請率 100 %)	小規模元請け (元請率 100 %)	中規模元請け 一部大手下請け	中規模元請け (元請率 100 %)
規　模 ・新築/年 ・増改築/年 ・売上げ/年 ・従業員数	 １２棟 ２１０戸 ４億３千万 ６名	 １０棟 １２０戸 ４億１千万 ５名	 １０棟 １０戸 ３億５千万 ５名	 ３２棟 ３５戸 １１億１千万 ２０名	 ３１棟 ２２０戸 １２億０千万 １６名
営業・供給	地域密着 ・地域活動へ積極的参加 ・増改築充実	地域＋人脈 ・増改築充実	地域＋人脈 ・新築重視	地域＋下請け ・新築重視	地域密着 ・地域活動へ積極的参加 ・増改築充実
組織体制	・営業コスト低 ・設計、技能を外注する監理型工務店 ・工法ＦＣ加入	・営業コスト低 ・設計、技能を外注する監理型工務店 ・工法ＦＣ加入	・営業コスト低 ・設計は自社で行い、技能を外注する監理型工務店 ・工法ＦＣ加入	・営業コスト低 ・設計、技能、加工場、倉庫等を保有する技能保有型工務店 ・工法ＦＣ加入	・営業コスト低 ・設計、技能、加工場、倉庫等を保有する技能保有型工務店

第2章　調査結果

1. （株）大和工務店
2. （株）公住工務店
3. （株）榊住建
4. （株）中野工務店
5. （株）青木工務店

会社概要

アフターサービス

・顧客とのコミュニケーション
・メンテナンス
・保証
・クレーム処理

管　理

・顧客管理
・物件管理
・業務管理

（株）大和工務店 編

会社概要

社名	株式会社　大和工務店		
設立年	１９７１年１１月		
資本金	１，０００万円		
主たる業務内容	建築請負業、外構工事 設計・工事監理・建築工事契約に関する事務の業務他		
所在地	東京都江戸川区一之江５－５－１３		
営業エリア	江戸川区及びその周辺		
関連会社			
組織	①全社員数　６　名		
	②営業　２　名	⑥常用大工　０　名 常用見習い大工　０　名	
	③設計　１　名		
	④工事管理　２　名	●外注大工（請負）　１１　名 （一人親方扱い） 外注鳶・土工　０　名 計　１１　名	
	⑤事務　１　名		
年間売上高　（昨年）	４億３，０００　万円		
年間新築戸数（昨年）	１２　棟		
分類	①全新築棟数　１２　棟	②非木造住宅棟数　０　棟 （　戸）	
	③建売住宅棟数　０　棟	④注文住宅棟数　１２　棟	
	⑤木造住宅棟数　１２　棟（内、軸組構法　１２　棟）		

リフォーム件数：（昨年）　２１０戸　（約　　坪、内工事費　５０万円以上が８０戸）

木造軸組工法による注文住宅の設立以来の総棟数：　新築　３００棟 増改築　６００（工事費５０万以上）

1. アフターサービス

1. 1　顧客とのコミュニケーション

(1) その範囲

・ＯＢ施主

・見込み客は本社を中心とした半径５００Ｍ以内と、現場周辺地域。

(2) その具体的な方法

①月刊紙「Communication（コミュニケーション)」の発行。

・Ａ３版両面コピー１枚（普通コピー紙使用)。これまでＢ４版、片面のみとか、また、コピーではなく印刷（外注）にするなど試行錯誤を経て、現在のものが最も労力、コスト、情報量等の面でバランスがよい。

・発行部数 6,000 部で、本社を中心とした半径 500 Ｍ範囲内と着工した現場周辺の戸建住宅に限定して、個別配布を行っている。マンション等に配布しないのは、江戸川区という地域柄、地元で建築する確率が極めて低いことによる。配布は、ＯＢ施主の婦人を中心にしたパート（一人 800 枚／回前後）で行っており、自らが住んでいる住宅のＰＲであり、その良さを実感を持って相手に伝えることができる優秀な営業マンといえる。

・内容については、編集・作成を社内スタッフが行っている。このスタッフはＯＢ施主の婦人（４０代）で建物に信頼を寄せている。このＤＭを読んで貰いたい顧客層に該当し、極力営業色を排除した構成になっている。

・記事の構成は、主に下記の通り。(■：必修　□：選択)

■着工現場の見学会のお知らせ（工程毎）及び報告

■現在施工中の現場案内（住所・施工段階のみ記載)

□自社ショールームでの各種趣味の「教室」開催及び報告

□各種「住まいづくり」の設計教室の案内

□竣工間もない施主宅への訪問レポート

□暮らしの中のことわざ紹介

□住まいのお手入れワンポイントアドバイス

□（株）大和工務店の職方・専門業者紹介

②趣味の「教室」を継続的に開催

③「住まいの設計教室」の継続的な開催

1．2　メンテナンス

(1) 定期点検

・時期：基本的に１年に１回巡回する。ただし、ＦＣの「ＦＰ工法」で建てたものについては、高断熱・高気密仕様により、計画換気に使用の換気扇のフィルターの清掃を、６ヶ月毎に行わなければならないため、６ヶ月に１回となる。

・点検項目は下記の通り。専任の社内スタッフが顧客リストを元に巡回する。スタッフは１名で以前に（株）大和工務店の請負大工だったが、体を壊して現場作業が困難になったのを契機に現職に就いた。元が技術者であるため、メンテナンスに必要な道具一式を車に装備し、訪問先で軽微なものであればその場で対応でき、診断の際も技術的に的確に判断でき、効率が大変良い。

・訪問する施主へは事前に連絡するが、仮に不在の場合は、建物の外回りのみをチェックし、その診断メモと「定期点検報告書」の該当部分に記入した上で、切手を貼った返信用封筒を添えて、ポストに入れる。

・基本的に巡回スケジュールは、個々の施主に合わせると調整が困難でかつ効率が悪いので、スタッフの調整可能な範囲で調整を行っている。

(2) 施主の自主点検の啓蒙

・竣工時に、市販の住まいの手入れに関する冊子を施主に渡している。

・ＤＭ「Communication（コミュニケーション)」に、「住まいのお手入れ」として、継続的に記事を掲載し、自主管理の意識を高めるきっかけとしている。

・定期点検で訪問の際、施主ができる点検のポイントを指摘し、意識を高める。

・近隣で施工物件がある場合は、基礎工事から竣工まで一通り工程の見学会に参加することで、点検の必要性を実感して貰う。

(3) 技術的課題

・巡回する者が、ベテランの技術者なので問題ない。

・ただし、一般的にはここ数年で工法が多様化してきたために、それぞれに対応したメンテナンスのための技術を整備する必要はある。

1. 3　保　証

・基本的に保証書は発行していなかったが、最近、施主が希望するケースが増えてきたので、「住宅保証機構」の保証書を内容を同じにして自社版のものを作成し、渡している。

・保証書は便宜上発行はしているが、明らかに保証書以上のことは行ってきている。当然、保証書は期限を限定しているが、地域の信用をベースに生きている町場の工務店としては、期限は限定しないからこそ信用を高めることができると考える。

1. 4　クレーム処理

(1) 処理の仕方

・まず、直ちに対応するのが原則。電話にて大まかな状況を掌握し、該当する業種の職方に必ず書面（ファックス）にて、下記の情報を送信する。

①施主名
②連絡が来た日時
③クレーム内容
④訪問する場合の施主側の都合
⑤送信した日時と担当者名
⑥施主と職方が直接連絡を取り、訪問後に担当者に連絡。有償になる可能性がある場合は、必ず担当者に事前に確認。
⑦現場案内図（新築及び増改築にあたって、作成したものを利用）

(2) 記録方法

・職方に送信した書類は、保管棚から取り出した該当物件のファイルに綴じ、処理が完了するまで担当者のデスク上に置き、いつでも対応できる体制にしておく。

・原則的に打ち合わせはすべて書面で行い、物件ファイルに綴じておく。処理が完了したら、元の保管棚にファイルを戻す。

2. 管　理

2. 1　顧客管理

・パソコンによりデータ管理を行っている。

①ＯＢ施主

②見込み客　　　　　　　合計約６００件

2. 2　物件管理

・物件別にＡ４版ファイルに綴じて保管している。

①契約書

②見積書（着工後、変更等を追加記入したもの）

③実施図面（竣工図は作成しない。工事契約時のものに竣工時までに工事担当者が記入したもの）

④打ち合わせ書類（施主、各職方、業者とのものを全て保管）

⑤現場案内図

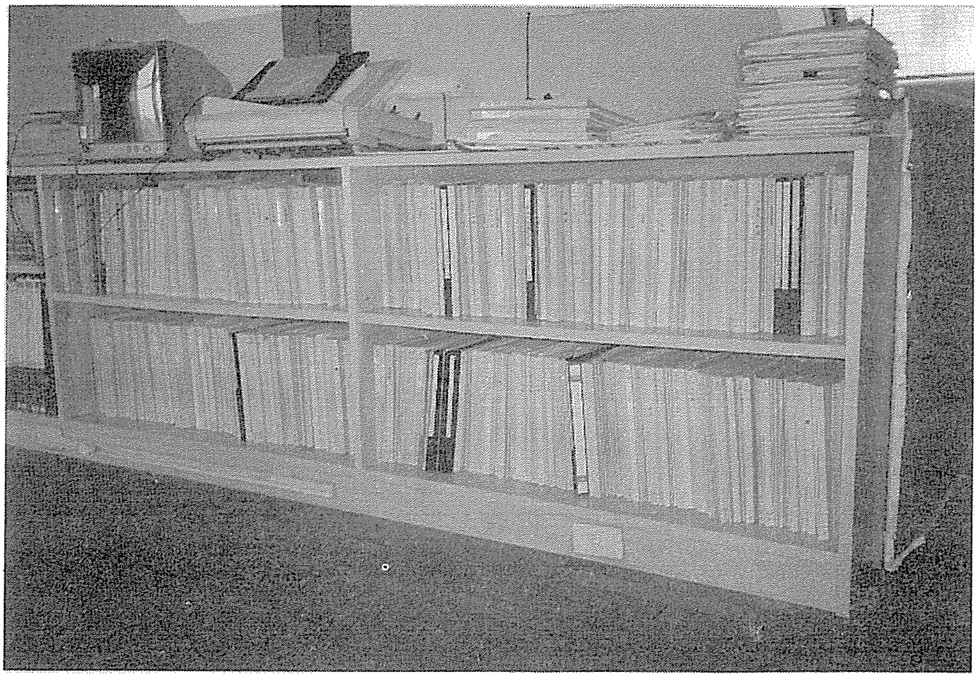
・実施図面はＡ２版に統一され、原図はあいうえお順に図面庫に保管している。

2. 3　業務管理

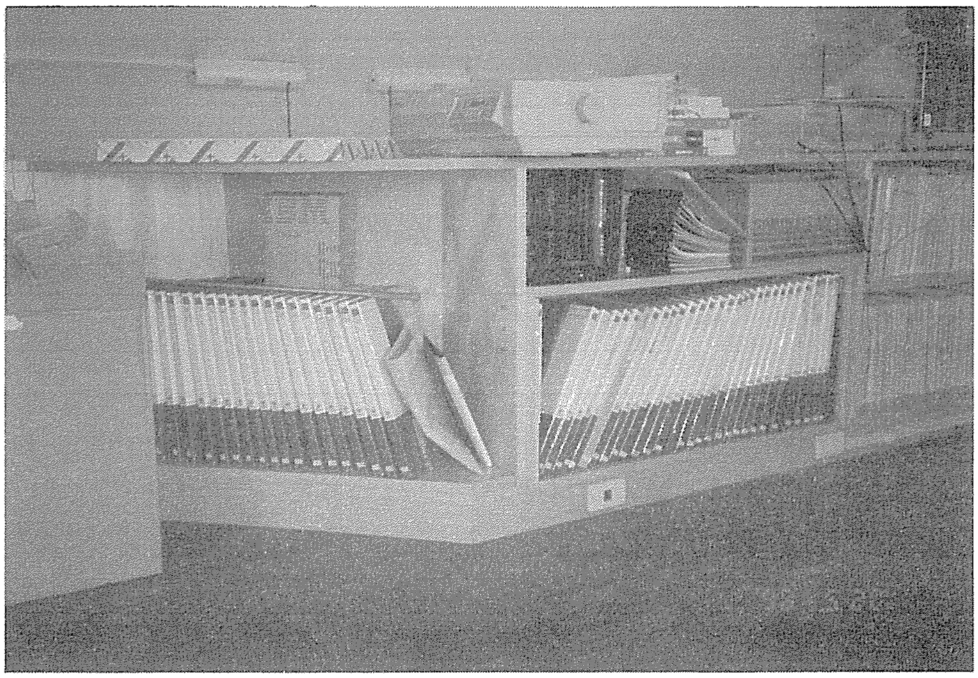
・物件別にＡ４版のクリアファイルを使用し、引き渡しまでこのファイルを各段階の担当者が一括管理する。

・工事最終金集金をもって、一切終了となり、その時点でファイルを保存用ファイルに移す。

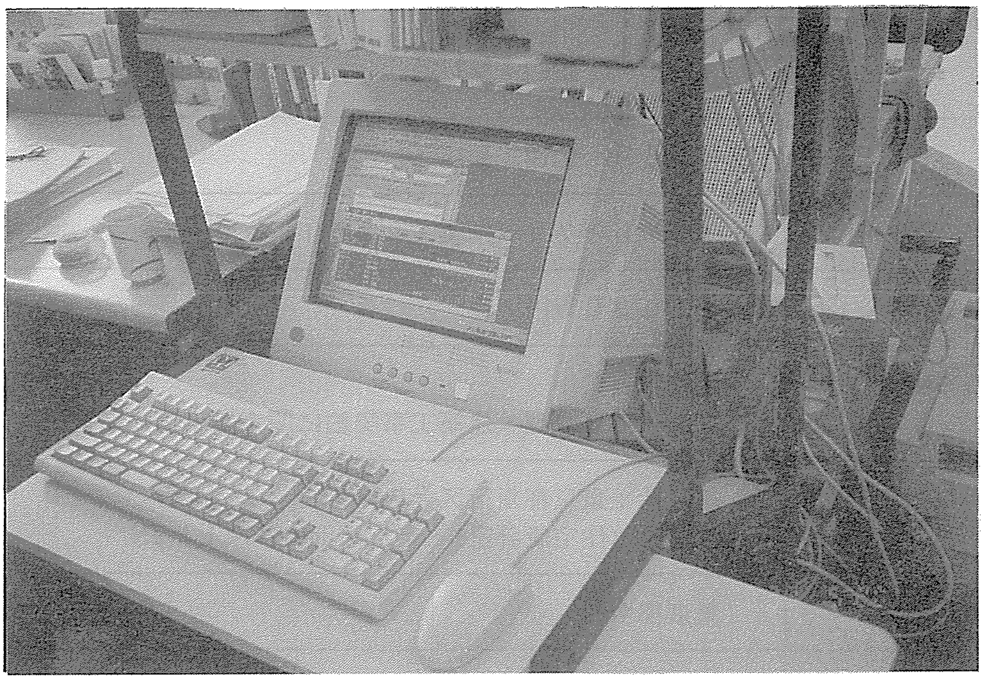
	ファイル管理者
①営業的な段階	社長
②計画案作成段階で協力設計事務所と打ち合わせ	社長
③プラン・概算見積もり決定	社長
④実施図作成・確認申請（業務は外注）	現場担当者
⑤見積もり作成	現場担当者
⑥契約・着工～竣工・引き渡し	現場担当者
⑦工事最終金集金	資料庫



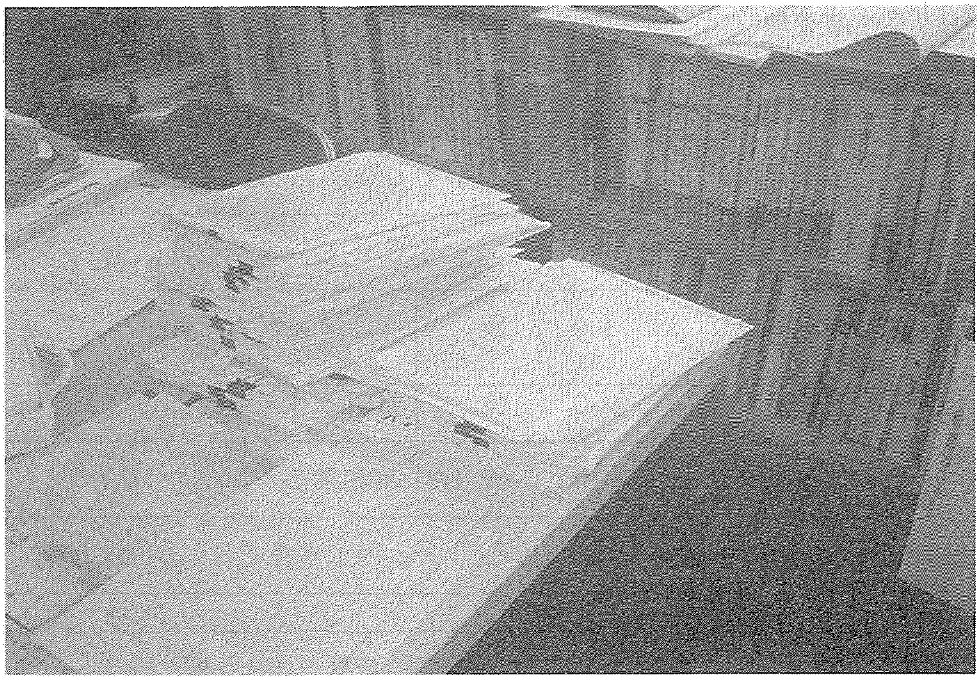
物件管理：物件別ファイル保管状況



物件管理：図面原図＋現場担当使用図面保管状況



顧客管理：データベース作成中



業務管理：物件別ファイル（多数物件・現場担当者机上）

（株）公住工務店 編

会社概要

<table>
<tr><td>社名</td><td colspan="4">株式会社　公住工務店</td></tr>
<tr><td>設立年</td><td colspan="4">１９７５年７月（創業１９５５年）</td></tr>
<tr><td>資本金</td><td colspan="4">１，０００万円</td></tr>
<tr><td>主たる業務内容</td><td colspan="4">建築請負業
設計・工事監理・建築工事契約に関する事務の業務他</td></tr>
<tr><td>所在地</td><td colspan="4">本　社：東京都新宿区大久保
営業所（住宅設計室）：東京都世田谷区上北沢</td></tr>
<tr><td>営業エリア</td><td colspan="4">東京都全域</td></tr>
<tr><td>関連会社</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td rowspan="5">組織</td><td colspan="4">①全社員数　５　名</td></tr>
<tr><td colspan="2">②営業　１　名</td><td colspan="2" rowspan="4">⑥常用大工　０　名
常用見習い大工　０　名
- - - - - - - -
●外注大工(常用)　２　名
（一人親方扱い）
外注鳶・土工　０　名
計　２　名</td></tr>
<tr><td colspan="2">③設計　１　名</td></tr>
<tr><td colspan="2">④工事管理　２　名</td></tr>
<tr><td colspan="2">⑤事務　１　名</td></tr>
<tr><td>年間売上高　（昨年）</td><td colspan="4">４億１，０００　万円</td></tr>
<tr><td>年間新築戸数（昨年）</td><td colspan="4">１０　棟</td></tr>
<tr><td rowspan="3">分類</td><td colspan="2">①全新築棟数　１０　棟</td><td colspan="2">②非木造住宅棟数　７　棟
（　戸）</td></tr>
<tr><td colspan="2">③建売住宅棟数　０　棟</td><td colspan="2">④注文住宅棟数　３　棟</td></tr>
<tr><td colspan="4">⑤木造住宅棟数　３　棟（内、軸組構法　３　棟）</td></tr>
<tr><td colspan="5">リフォーム件数：(昨年)　１２０　戸　（約　　坪、内工事費　　万円以上が　　戸）</td></tr>
</table>

木造軸組工法による注文住宅の設立以来の総棟数：　新築　３００棟 増改築　８００戸（工事費　　万以上）

1. アフターサービス

1. 1　顧客とのコミュニケーション

(1) その範囲

・ＯＢ施主

・経営者が卒業した地元（主に新宿区）小・中・高校、大学の同級生及び出身者。ゆえに営業エリアは地場よりも広めになる。

・８７年以降の現場の地域分布（棟数）は、多い順に世田谷区（18）、新宿区（16）、多摩（15）、杉並区（10）、目黒区（8）、千葉県（5）、品川区（4）、埼玉県（4）、神奈川県（4）、練馬区（4）、港区（4）、あとは東京２３区全域となり、東京都西部を中心とした広域エリアを網羅している。本社は新宿区、設計室が世田谷区にある。

(2) その具体的な方法

・年賀状、暑中見舞いといった挨拶状を送付。

・顧客名簿をもとに、タイミングを見計らって、電話をかけて様子を伺う。巡回訪問は、営業エリアが広く、効率的ではないので行わない。

・昨年１０月に社長就任を契機として、家づくりのためのミニコミ紙を発刊予定している。

・学校を中心とした人間関係からの紹介が多いため、東京全域に営業エリアが拡大しており、地場に浸透しているとはいえない。今後は地場形成を重視して、地元の行事の役員等になっている。ただ、基本的に葬式、ＰＴＡ、青年会等のしがらみは苦手であり、必要最小限の関わりという程度に留めている。

・大学の建築科を出て、工務店をやっている者は非常に少ない。皆、大手ゼネコン、大手設計事務所が多く、自分の家または小規模の建築はそこでは造れない。そうするとこちらに頼みに来る。だから施主に建築の専門家が多い。そのような意味においても地場工務店という枠でいうと、イレギュラーな部類になる。

1．2　メンテナンス

(1) 定期点検

・基本的に行っていない。広域エリアのため、経費がかかる。その予防策として、工事監理を徹底して行っている。
ただし、松本建工のフランチャイズ「ＦＰ工法」で建てたものについては、高断熱・高気密仕様により、高所にある計画換気用の吸気口のフィルターの清掃を、６ヶ月毎に行わなければならないため、６ヶ月に１回となる。ＦＣ本部とすれば、使用状況の把握及び営業的な効果を期待しているようだが、最低限行うに留めている。

(2) 施主の自主点検の啓蒙

・竣工時に、市販の住まいの手入れに関する冊子を施主に渡している。しかし、これを参考にして、手入れを実践している人は一人としていない。

(3) 技術的課題

・自社においては問題ない。
・一般的にはここ数年で工法が多様化してきたために、それぞれに対応したメンテナンスのための技術を整備する必要はあると思われる。

(4) 引き渡し後の増改築

・自社物件については、竣工後２～５年程度で発生する確率が高い。それは設計時にあらかじめ予想されている間仕切り壁の追加等が多い。

1．3　保　証

(1) 保証書

・建物本体に関する自社独自のものは、発行していない。
・施主が希望するときのみ、住宅保証機構のものを自社版にして発行している。ただし、この程度の内容でいいのかという疑問はある。観点が施主というよりは、工務店保護に近いので、利用するのに都合が良い。
・引き渡し時には、火災保険、鍵、機器の取扱説明書及び保証書等を確実に説明した上で渡す。

(2) 取り組み

・自社施工の建物が存在する限り対応する。

・有償・無償の判断は、施工側の瑕疵及びメンテナンスは無償で行う。事例によっては、一部負担金を施主との話し合いの中で決定する。

・地場の工務店として、一般の保証書のレベルよりは上の保証実務を行っている。

1. 4 クレーム処理

(1) 処理の仕方

・まず、直ちに対応するのが原則。電話にて大まかな状況を掌握し、該当する業種の職方に電話及びファックスする。必要に応じて現場案内図を添える。

・クレームは二種類しかない。塗装工事と建具工事である。建具は全て造り付けのものだが、理解できない施主の時には既製品を使用する場合もある。

・大工工事については、常用のベテラン大工を抱えており、その全てが自分で手がけた工事なので、直接施主と打ち合わせて施工する。そのことにより途中の管理業務が省力化でき、迅速に対応できる。これも優秀な職人がいればこそできることである。

(2) 記録方法

・全工事を集約した業務日誌を２０年前から作成しており、これに問い合わせ日時、内容、手配状況等を記入している。工事の大まかな流れ等はこれで掌握できる。

・物件別には、着工時から物件別ボックスファイルを作成し保存してあるので、これに打ち合わせの資料及び見積書等全ての書類を入れておく。

1. 5 その他

(1) 徹底した現場管理

・引き渡しにはものすごく力を入れる。引き渡し前一ヶ月間は、担当者が毎日張り付く。施主と現場にイスとテーブルを持ち込んで、週一回の定例会を開く。特に仕上げの色等に問題が出ても、そのための打合せ回数を増やして、必ず解決させる。ちなみに一ヶ月以前は二週間に一回である。

・原則的に注文建築しか請けないので、打ち合わせで現場に施主が顔を出すことで、職方がこの人のために仕事をするんだということで、喜んで仕事をする。定例会で大工から土工、設備等の専門職まで全て揃っているときに、施主に飲み物を買ってきて貰う。お客さんには、毎日現場でのお茶の世話をするというようなことは一切させない。この世話を嫌がる施主は多い。
・定例会をやることで、施主からのクレームを防ぐというのではなくて、打ち合わせを通して「ここはまずい」「ここはこうしよう」という話ができるようにするので、竣工した時点では、なにも問題は出ない。不満、疑問の[ガス抜き]が終わっているから当然である。
・これを前提として、建具が反った、クロスが剥がれたという連絡はあるが、これはクレームではない。メンテナンスとして必ず発生するものだから（建具は全て造り付け仕様)、直ちに対応しているし、問題も起こらない。

(2) 増改築への取り組み

・経済状況を反映して、建て替えよりも改修したり、屋根を葺き替えたりといった延命処置を講じる機会が増えている。
・一般的に増改築の見積もりは、調査不足を含めたリスク分を含めて見積もりを提示するが、自社においては新築同様何回も現場に行って確認し現場で説明を行い、特に設備業者には現場説明をして写真を撮らせて詳細な見積書を提出させる。それ以外一切、追加は認めずリスク分を含めないので、一般的な工務店の見積もりに比べて結果的に割安になる。
・増改築専門の職人は抱えていない。というのはもともと増改築が得意であるから。工務店なのだから。
・打ち合わせをして、その後こちらからお断りするということはない。顧客の質によるところが大きいと思われる。
・増改築においても、十分に荒利を確保できている。当初の設定より更に４％も職人が材・工で努力してくれて確保できる。優秀な職人に感謝している。

2. 管　理

2. 1　顧客管理

・各種名簿別にファイルノートにまとめている。

①ＯＢ施主

②見込み客

2. 2　物件管理

・物件別にＡ４版ボックスファイルを利用して、保管棚に収納している。

①契約書

②見積書（着工後、変更等を追加記入したもの。日本法令の書式に、手書きにて作成している。

③実施図面（竣工図は作成しない。工事契約時のものに竣工時までに工事担当者が記入したもの）

④打ち合わせ書類（施主、各職方、業者とのものを全て保管）

⑤現場案内図

⑥下見積書

⑦保証書（防蟻、防水）

⑧引き渡し関係書類

⑨仕上表

・実施図面はＡ２版に統一され、原図はあいうえお順に図面庫に保管している。

・工程写真は基本的に保存用は無い。役所及び構造事務所用のものは撮影するが、手元に控えはない。

2. 3　業務管理

(1) 作業日誌

・２０年前から、過去の工事データは全て日誌（日本法令）で残している。これは物件別ではなく、その日の業務をメモ的に記載しており、全体を掌握しやすい。例えば、千葉でやった物件を例に取ってみると、ある千葉の工務店から二人職人を借りて施工したとか記入している。腕、経験によって、職人一人一人の単価も

違うため、これについても記入し、現場の出欠等も確認できる。記入は２０年来、工事部長が作成している。

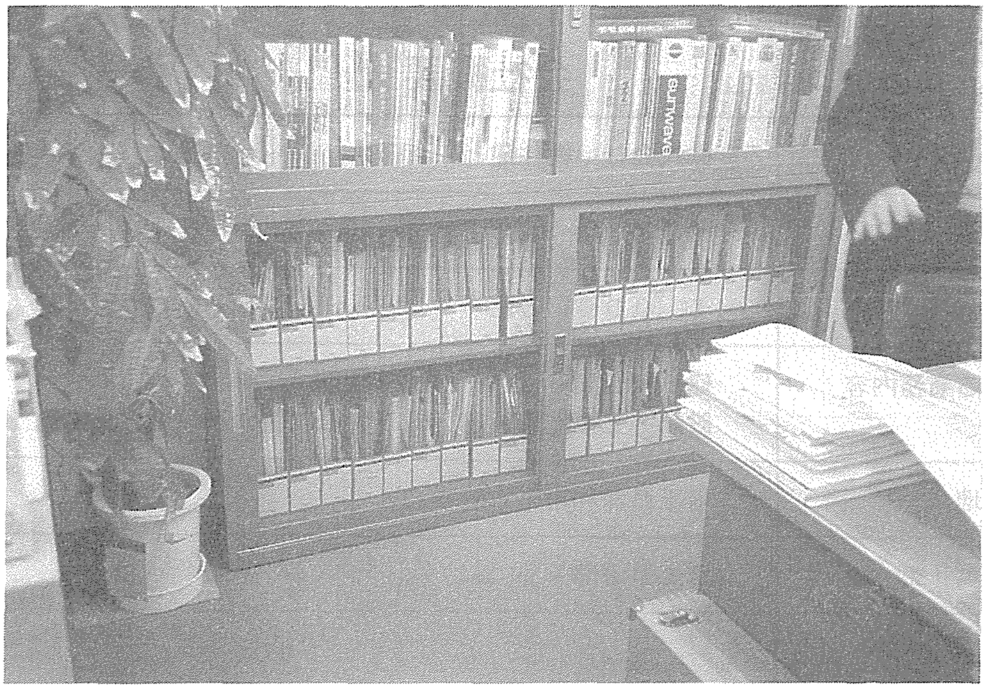
(2) 全体業務の工程表

・年間スケジュールを掌握し、大工、下請業者の調整を行う。

・「建住会」という自社の下請け業者の会の会合を、定期的に開催して年間スケジュールの確認、技術面での勉強会等を行っている。

(3) その他

・引き渡して一切終了後に、原価・荒利の数字及びパーセンテージを正確に出している。しかし、これは全物件ではなく、何らかのこだわりのある物件でしか行っていない。できれば、全物件で実施したいところである。



物件管理：物件別ファイルボックス

（株）榊住建 編

会社概要

<table>
<tr><td>社名</td><td colspan="3">株式会社　榊住建</td></tr>
<tr><td>設立年</td><td colspan="3">１９７７年　４月</td></tr>
<tr><td>資本金</td><td colspan="3">１，０００　万円</td></tr>
<tr><td>主たる業務内容</td><td colspan="3">建築請負業
設計・工事監理・建築工事契約に関する事務の業務他</td></tr>
<tr><td>所在地</td><td colspan="3">埼玉県浦和市上木崎 6-13-1</td></tr>
<tr><td>営業エリア</td><td colspan="3">埼玉県南部</td></tr>
<tr><td>関連会社</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td rowspan="5">組織</td><td colspan="3">①全社員数　５　名</td></tr>
<tr><td>②営業　０　名</td><td rowspan="4" colspan="2">⑥常用大工　０　名
常用見習い大工　０　名

●外注大工(請負)　３　組
(一人親方扱い)
外注鳶・土工　２　組
計　５組１５　名</td></tr>
<tr><td>③設計　２　名</td></tr>
<tr><td>④工事管理　２　名</td></tr>
<tr><td>⑤事務　１　名</td></tr>
<tr><td>年間売上高　（昨年）</td><td colspan="3">３億５，０００　万円</td></tr>
<tr><td>年間新築戸数（昨年）</td><td colspan="3">１０　棟</td></tr>
<tr><td rowspan="3">分類</td><td>①全新築棟数　１０　棟</td><td colspan="2">②非木造住宅棟数　０　棟
（　戸）</td></tr>
<tr><td>③建売住宅棟数　０　棟</td><td colspan="2">④注文住宅棟数　１０　棟</td></tr>
<tr><td colspan="3">⑤木造住宅棟数　１０　棟（内、軸組構法　１０　棟）</td></tr>
<tr><td colspan="4">リフォーム件数：(昨年)　１０　戸　(約　１０　坪、内工事費１００万円以上が　６　戸)</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td>木造軸組工法による注文住宅の設立以来の総棟数：新築　２００　棟
増改築　１２０　戸(工事費１００万以上)</td></tr>
</table>

1. アフターサービス

1. 1　コミュニケーション

(1) その範囲

・ＯＢ施主

・経営者が卒業した地元高校、大学の同級生及び出身者。ゆえに営業エリアは地場よりも広めになる。

(2) その具体的な方法

・年賀状、暑中見舞いといった挨拶状を送付。

・ＯＢ施主には、年二回、女性２名のホームアドバイザーが定期巡回を行っている。

・出身高校の文化祭等のイベントの設営指導等。

・今よりもっと地場に浸透するための戦略を練っている。そのような意味では、まだまだ本当の地場を作れていないと思う。

1. 2　メンテナンス

(1) 定期点検

・ホームアドバイザーとして、パートの女性スタッフ２名で行っている。

・顧客名簿をもとに、一年に２回巡回している。

・施主に渡す資料及びチェックリストは無い。施主に不具合がないかどうか口頭にて確認する。

・増改築の斡旋や客の紹介等の営業色を強めることは、極力避けている。あくまでもメンテナンスを念頭に置いた訪問である。「お元気ですか。」という気軽なご挨拶と考えている。

(2) 施主の自主点検の啓蒙

・竣工時に一通りの説明を行う。

・ＯＭソーラー協会のフランチャイズに加盟しており、このシステムを採用した場合は、協会発行のメンテナンスマニュアルを説明の上、手渡している。

(3) 技術的課題

・巡回する者が技術者ではないため、技術的な判断が必要になった場合は、まず、本社に連携を取り技術者が施主に状況を確認し、その上で手配をする。（クレーム処理対応と同じ）巡回する者のための学習資料があれば良い。

(4) 連絡を受けての対応例

・新築引き渡し後、１０年目に「外壁を塗り替えたい」との依頼が来た。普通は「そのうち、現場を見に行きます」と言っておいてなかなか行かない。
自社においては、過去の図面・見積書を即座に引き出して、そのデータから必要な壁の面積、足場の面積を確認し、全く同じ数字をもってこれで１１０万円ほどかかると即答できる。
これがその度毎に現場で拾い出しをしているようだと、「１０年前と家が変わっていないのに、外壁・足場の面積が変わっているのはおかしい」と言われる。施主は当時の資料を持っている。面積は拾い直すと誤差が出る。それによって不信が生じてしまう。
・とにかく、問い合わせについては、迅速にかつ完結させること。そして、社員の誰もが応えられる状態であること。これが自社の長所の一つである。

1．3　保　証

(1) 保証書

・建物本体に関する自社独自のものは、発行していない。
・引き渡し時には、火災保険、鍵、機器の取扱説明書及び保証書等を渡す。

(2) 取り組み

・自社施工の建物が存在する限り対応する。
・有償・無償の判断は、施工側の瑕疵及びメンテナンスは無償で行う。事例によっては、一部負担金を施主との話し合いの中で決定する。
・地場の工務店として、一般の保証書のレベルよりは上の保証実務を行っている。
・創業２１周年で地場としての信用を勝ち取るには、お客さんと一生お付き合いするという意味では、まだまだこれからが勝負ということになる。

1．4　クレーム処理

(1) 処理の仕方

・大工を含めて職方は全て外注なので、書面による情報の伝達、手配が重要となる。

・まず、直ちに対応するのが原則。電話にて大まかな状況を掌握し、該当する業種の職方に必ず書面（ファックス）にて、下記の情報を送信する。

①施主名

②連絡が来た日時

③クレーム内容

④訪問する場合の施主側の都合

⑤送信した日時と担当者名

⑥施主と職方が直接連絡を取り、訪問後に担当者に連絡。有償になる可能性がある場合は、必ず担当者に事前に確認。

⑦現場案内図（新築及び増改築にあたって、作成したものを利用）

(2) 記録方法

・送信した書面は、未処理工事として未処理ファイルに綴じておく。

・処理完了後、書面に処理状況、指示、見積もり、請求、支払い確認等を、赤字でメモ書きし、処理完了ファイルに移動し綴じる。

・処理完了ファイルに綴じられた書類は、3ヶ月から半年後に物件別ファイルに移動する。

1．5その他

・特になし

2. 管　理

最も重視しているのが書類の整備である。どういうことかと言うと、施主からメンテナンスの依頼がきた時に、それまでどのような課程を経てきたのかを認識できなければ、適切な判断ができないからだ。いわば、町医者のカルテのようなものだ。

2．1　顧客管理

・ファイルノートにより管理している。

①ＯＢ施主　　　　　　　３００所帯

②依頼情報名簿

2．2　物件管理

・書類別にＡ４版ファイルに綴じて保管している。

①契約書（現場名のアイウエオ順）

②見積書（現場名のアイウエオ順、着工後、変更等を追加記入したもの）

③物件別ファイル

・実施図面（竣工図は作成しない。工事契約時のものに竣工時までに工事担当者が記入したもの）

・打ち合わせ書類（施主、各職方、業者とのものを全て保管）

③現場案内図（現場名のアイウエオ順）

④実施図原図

・Ａ３版に統一され、現場名のアイウエオ順に図面庫に保管している。

⑤現場工程写真

・現場担当者が着工から竣工まで一連の撮影をする。基本的には完成して見えなくなるところかつ建物の性能に関するところを重視している。しかし、撮るポイントで社内での取り決めは特に行っていない。

・保存はネガのみで、現場名のアイウエオ順にファイルに保管している。写真は引き渡し時に、編集した上で記録アルバムとして施主に贈呈している。

・工程写真は重視しており、よく手間がかかってしょっちゅう現場に行けないから無理だとの声を聞くが、週２回程度現場に足を運べないのは工

務店とはいえないのではないか。不動産系の会社で一人で２０件とかの担当をしていれば無理だろうが、これは論外である。

２．３　業務管理

(1) 書類（情報）の共有

・下記の情報別ファイルを、所定の棚に配備し、全社員で共有している。社員数５名という規模のスケールメリットを最大限に生かしていると言える。

①伝言帳

②ＯＢ施主名簿

③依頼情報名簿

④職方名簿（協力業者）

⑤メンテナンス依頼書（未完：赤ファイル）

・工事未完了物件の依頼書を綴じてあり、現在の未完了物件と状況が一目でわかる。

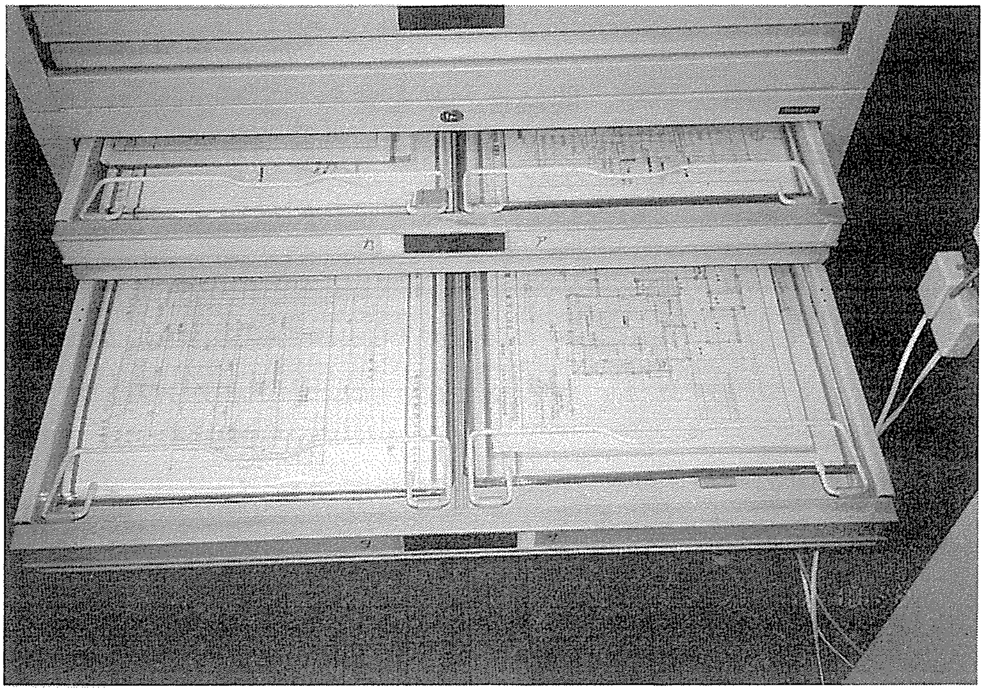
⑥メンテナンス依頼書（完済：青ファイル）

・⑤が完了（最終金入金）したら、経過を赤字で記入の上、綴じてあり、現在の完了物件が一目でわかる。

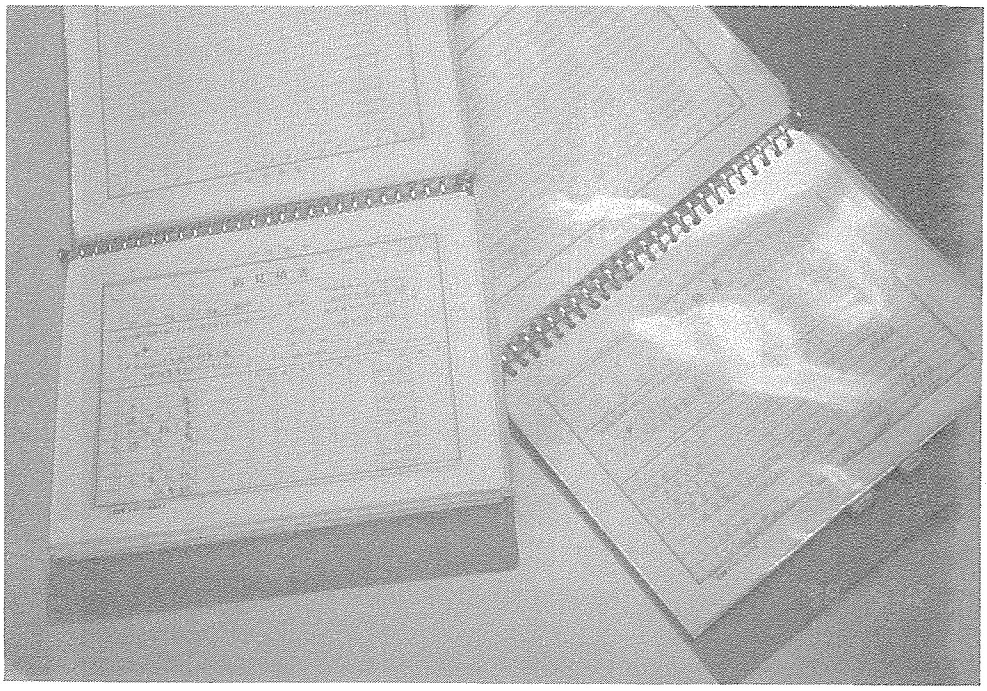
⑦敷地調査依頼書

・案内図であり、現在、問い合わせを含めて工事が行われているものは、その物件の案内図を、ファックス機本体脇のポケットにまとめて入れておき、各業者の問い合わせで最も多いものなので、これにより社員全員が迅速に対応することができる。

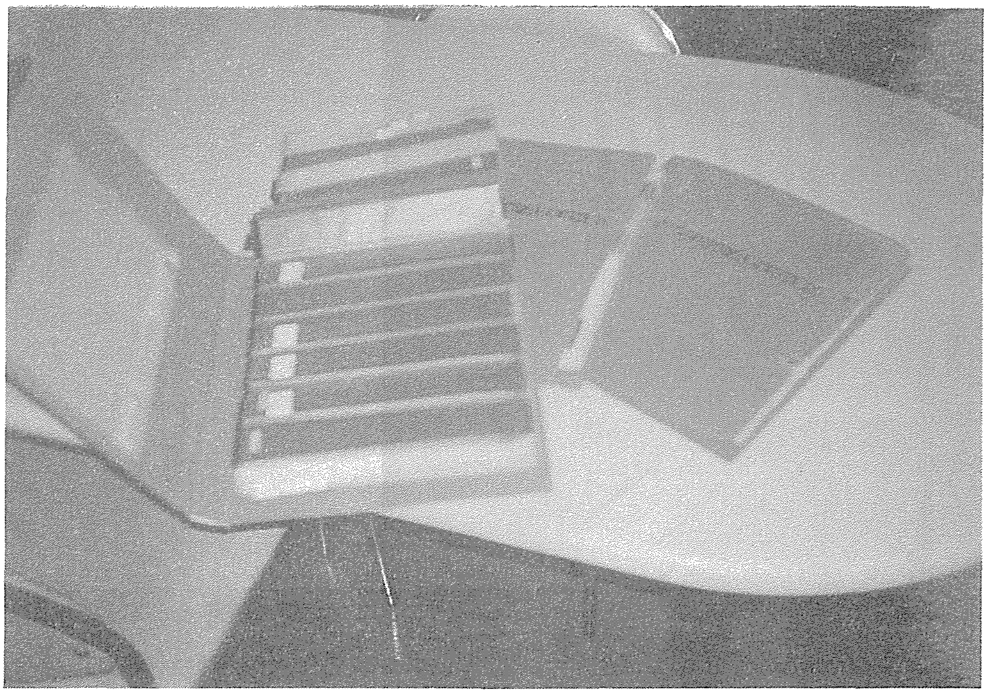
物件管理：契約書ファイル収納庫



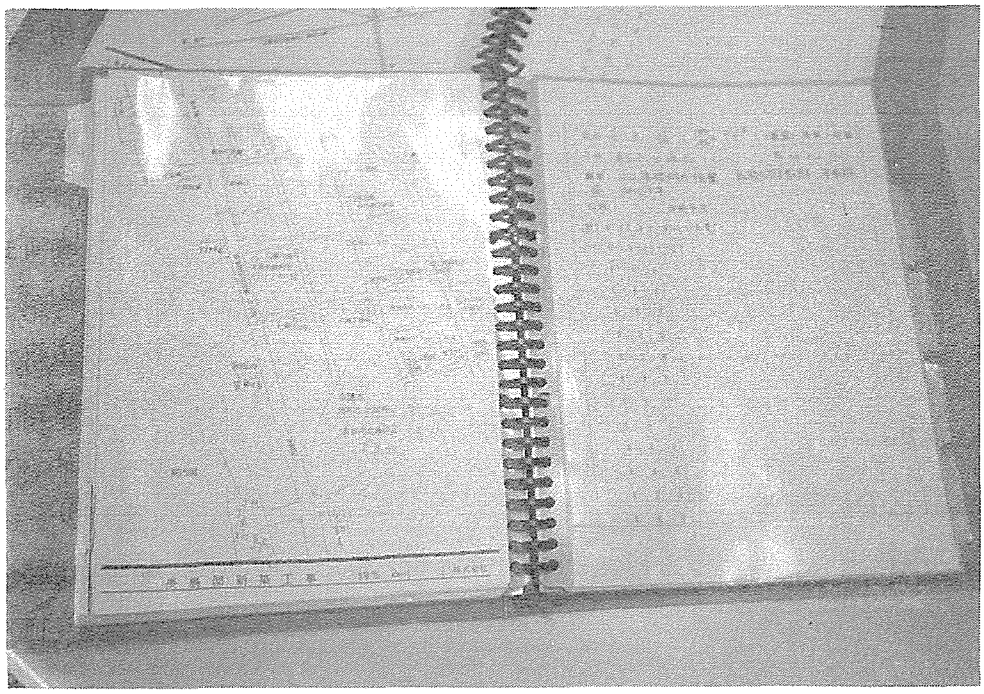
物件管理：図面原図収納庫



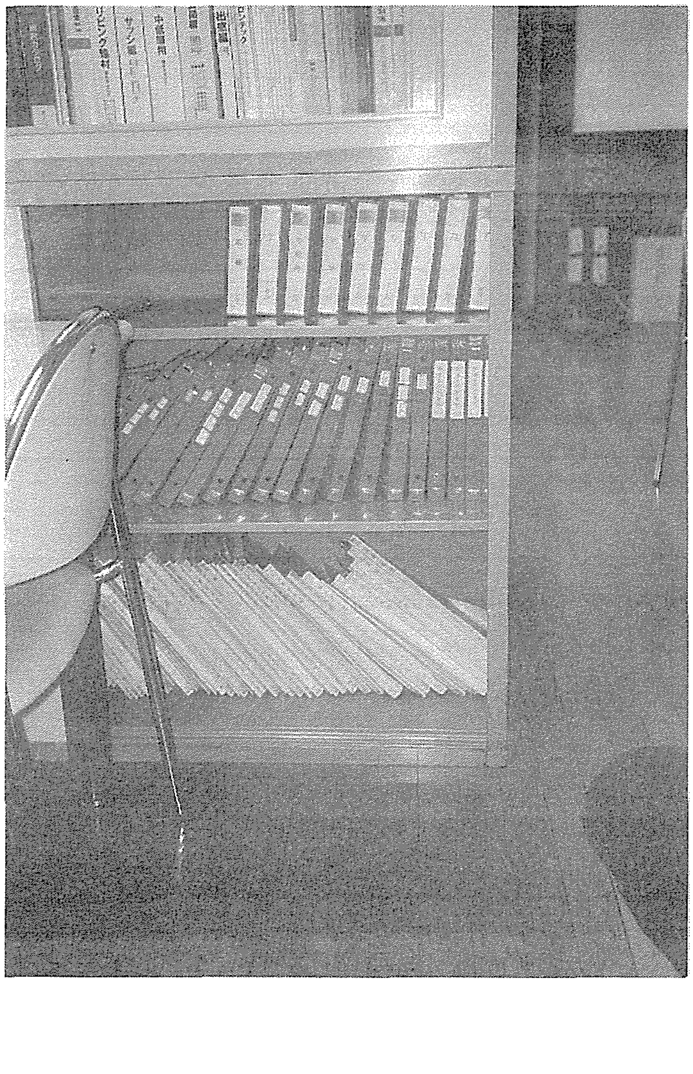
物件管理：見積書ファイル



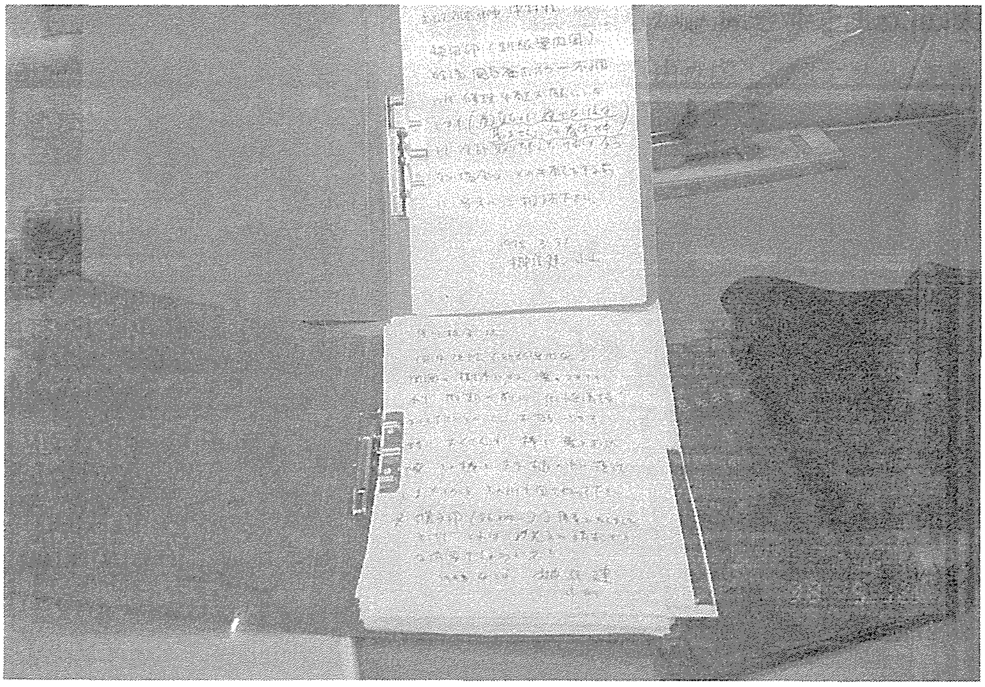
物件管理：現場写真ネガファイル



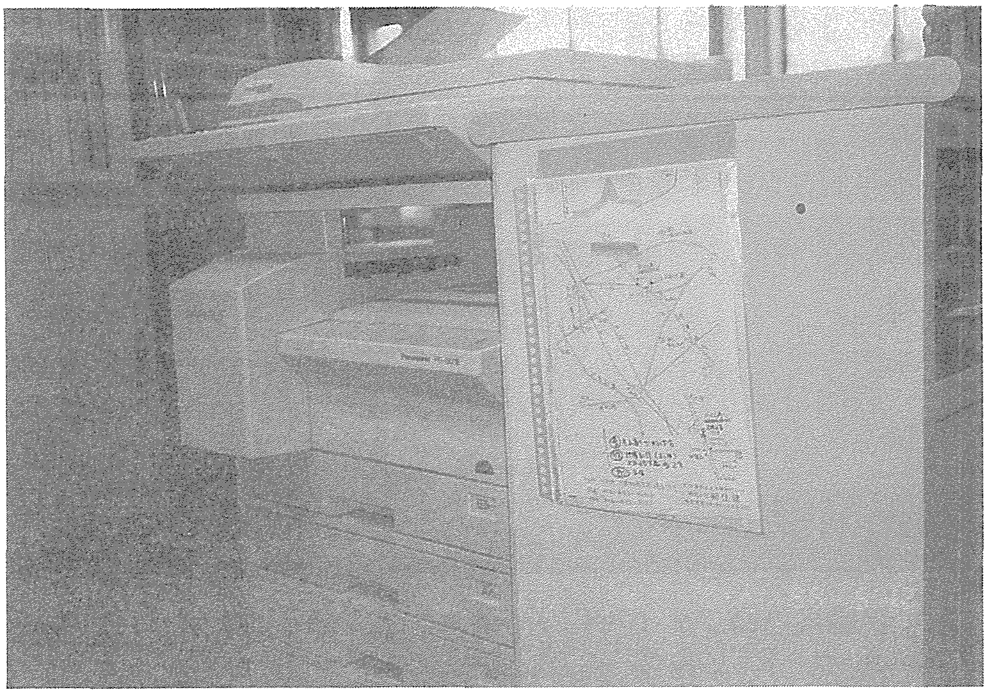
顧客管理：ホームアドバイザー用訪問ファイル



業務管理：
社内共有ファイル保管状況

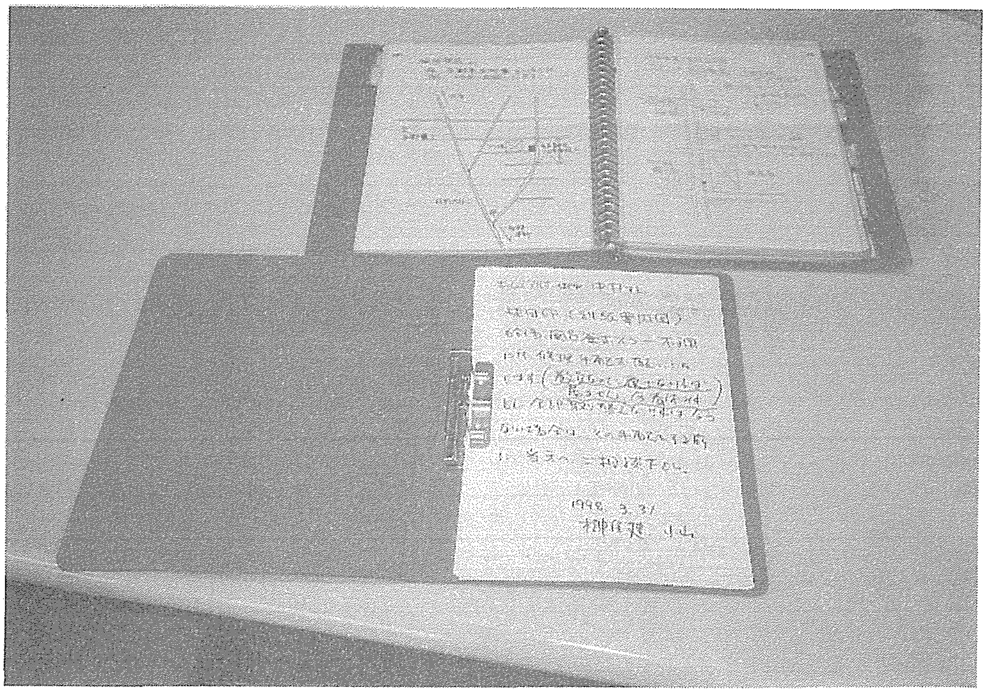


業務管理：メンテナンス依頼ファイル・赤(上)　青(下)



業務管理：ファックス横の動いている現場の案内図ファイル

業務管理：社内共有情報のファイル一式（各１冊のみ撮影）



業務管理：現場案内図ファイル（上）　メンテナンス依頼ファイル・赤（下）

（株）中野工務店 編

会社概要

社名	株式会社　中野工務店	
設立年	１９５９年　６月	
資本金	３，０００万円	
主たる業務内容	建築請負業、外構工事 設計・工事監理・建築工事契約に関する事務の業務他	
所在地	千葉県市川市市川南４－８－１４	
営業エリア	千葉県、東京都	
関連会社	(株)番匠工房	
組織	①全社員数　２０　名	
	②営業　２　名	⑥常用大工　０　名 常用見習い大工　２２　名
	③設計　３　名	●外注大工(常用)　１０　名 (一人親方扱い)
	④工事管理　１０　名	外注鳶・土工　１０　名
	⑤事務　３　名　雑務　２　名	計４２　名
年間売上高　(昨年)	１１億０，４８７　万円	
年間新築戸数 (昨年)	３２　棟	
分類	①全新築棟数　３２　棟	②非木造住宅棟数　４　棟 (　戸)
	③建売住宅棟数　０　棟	④注文住宅棟数　３２　棟
	⑤木造住宅棟数　２８　棟（内、軸組構法　２６　棟）	
リフォーム件数：(昨年)　３５　戸　(約　　坪、内工事費 1,000 万円以上が　３　戸)		

木造軸組工法による注文住宅の設立以来の総棟数：　新築　６００　棟 増改築　１００　戸(工事費 500 万以上) その他(大手下請)　５００　棟

1. アフターサービス

1．1　顧客とのコミュニケーション

(1) その範囲

・ＯＢ施主

(2) その具体的な方法

・年賀状、暑中見舞い等の挨拶状の送付。

・ＯＭソーラー協会のフランチャイズに加盟しており、以前まではここが製作している「ソーラーキャット」等の冊子（原価一冊約７００円）を郵送していたが、今は経費がかかるので中止している。

・現場見学会の開催案内は、客を紹介してくれとかの営業的な姿勢が見え見えになるので、客に毛嫌いされてしまう。

・顧客情報をデータベース化し、ＤＭをタイミング良く出せれば効率がよいと思われる。

1．2　メンテナンス

(1) 定期点検

・行っていない。

・必要性は感じているが、物件数が多いことも手伝って、やりっぱなしが多い。仕事に追われているのと、能力以上のことをしてしまっているので、社員の数が足りない。なぜ足りないかというと利益が上がらないから社員を増やせない。過当競争の中、確実に成果を出している工務店もあるが。

・定期点検は本来ならば、３ヶ月、６ヶ月、１年、２年、３年、５年、７年、１０年というぐらい必要と思われる。家がある限りは責任の証として、１年に１回は点検したいところでもある。

・訪問及び連絡してもなかなか連絡がつかない、都合が合わないことが多いのでポスティングが最も良いと思われる。「今日お伺いいたしまして、外回りは見ておきました。なにか不都合がありましたら、ご連絡ください」と診断書と手紙を入れておく。これは大手メーカーはできない。大手は義務的にＤＭは出すけれども、それ以上はできない。

・自社でなにもできてなくて言いにくいが、施主にあなたの家がある限り、責任をもって面倒を見させていただきますという誠意を感じさせるのが大切である。これこそザ・工務店だろう。大手は違う、そこでリフォームが発生するとか、紹介を貰おうとか、即効性のある営業戦略で行っている。

(2) 施主の自主点検の啓蒙

・竣工時に一通りの説明を行う。

・OMソーラー協会のフランチャイズに加盟しており、このシステムを採用した場合は、協会発行のメンテナンスマニュアルを説明の上、手渡している。

(3) 技術的課題

・巡回する者が技術者である場合は問題ない。そうでない場合、学習させるか技術者と連携をとるようにしなければならない。また、学習する場合には、教材（マニュアル）が必要である。

1. 3 保　証

・基本的に保証書は発行していなかったが、最近、施主が希望するケースが増えてきたので、「住宅保証機構」の保証書を内容を同じにして自社版のものを作成し、渡している。

1. 4 クレーム処理

(1) 処理の仕方

・敢えて自社の問題点を述べることとする。最近、自社ではクレームが来ても誰がやったんだということになり、ここ２、３年職人、担当者の出入りが激しいため、直接手がけた者がやめてしまっていない。それで社内で誰に頼むか、では部長に手配をして貰おうといっている間に２、３日が経ってしまう。すると気の短い施主は他の大工に頼んでしまう。中野工務店はどうもいけないとなる。これが仕事が無くなる一番の原因となっている。仲間内の工務店でこの処理をしっかりやっている工務店は（せいぜいこの４、５年間でも）、結構忙しい。これは信頼の差

である。

・自社は大手の下請けを多くこなしすぎた。それとある程度の規模の組織になったため、簡単に身動きがとれなくなった。新工法も軌道に乗り、これをテコにして改善、整備を図る。

（2）記録方法

・原則的に担当者が打ち合わせはすべて書面で行い、物件ファイルに綴じておく。処理が完了してもファイルは担当者の手元に保管されたままである。

1．5　その他

（1）組織体質

・創立４０年になるが、企業３０年衰退説はまんざらでもないと実感している。創立以来、約1,000件の建物を新築してきたが、現在このうち約１／３が建て替え、増改築が発生し、そのうちの１／３が自社へ、残りの２／３はメーカーを含めた他社に流れているのが現状である。

・自社のリピート客が比較的減少し、設計事務所の仕事が多くなる。そうなると管理が複雑になり、地場エリア外の現場が増え、利益率が低くなる。設計事務所もつきあいが浅いところが多い。一部のつきあいが長い設計事務所は問題ない。他は弊社が、名前を知っている、工場を抱えている、組織的に大きい等で判断して、仕事を持ってくる。この流れを変えようと、自社の設計・施工・管理体制を推進している。

・社長が現場にでて、４、５名でやっている工務店ぐらいの組織体制が、良い仕事ができると思われる。状況に応じて取り組みやすく、そのための負荷が少なくて済む。個人を相手に仕事をする場合は、この程度の規模のものを、地域エリア別に分散させ、ネットワークすることが一つのあり方だろう。

2. 管　理

2. 1　顧客管理

・ＯＢ施主のみ、書式に従い手書きで記入し、施主名別にアイウエオ順にファイルしている。できればデータベース化を行いたいと思っている。これを使ってＤＭをタイミング良く郵送するだけでも効果的と思われる。

・このファイルを検索するための名簿の整備ができていない。ゆえに引き渡し時別にチェックしようとすると手間がかかる。

2. 2　物件管理

・担当者が物件別にＡ４版ファイルに綴じて、それぞれ手元に保管している。ゆえに担当者のみが全てを掌握している。

①契約書

②見積書（着工後、変更等を追加記入したもの）

③実施図面（木造住宅は竣工図を作成しない。）

④打ち合わせ書類（施主、各職方、業者とのものを全て保管）

⑤現場案内図

・実施図面はＡ２版に統一され、原図はあいうえお順に図面庫に保管している。

2. 3　業務管理

・常時２０カ所程度の現場が動いているので、大工予定一覧表、月間スケジュール一覧表によって、作業の調整を行っている。これらによって現場の総合的な管理を行っており、これらは社長と専務の２名で絶えず調整を図りながら行っている。

・大手メーカーの下請け工事の実務については、専任の担当者を設け、メーカー指定の実務手順通りに行う。

・現場担当者及び大工には、夕方帰社時に日報を作成させることで、現場の進捗状況を確認している。

・データベース整備、メンテナンス計画、カルテとしての物件別情報管理等を記述した、工務店の業務マニュアル作成が望まれる。

顧客管理：顧客管理ファイル

（株）青木工務店 編

会社概要

社名	株式会社　青木工務店	
設立年	１９５１年　２月	
資本金	４，５００　万円	
主たる業務内容	建築請負業、外構工事 設計・工事監理・建築工事契約に関する事務の業務他	
所在地	神奈川県大和市福田５６９６－１	
営業エリア	本社を中心に半径１０km	
関連会社	(有)ヒロ・コーポレーション（不動産・損保関係） (有)ブルー・ジョイント（現業工事部門）	
組織	①全社員数　１６　名	
	②営業　０　名	⑥常用大工　０　名 常用見習い大工　４　名 常用多能工　２　名 ●外注大工(請負)　１９　名 （一人親方扱い） 外注鳶・土工　１０　名 計　３５　名
	③設計　４　名	
	④工事管理　９　名	
	⑤事務　３　名	
年間売上高　（昨年）	１１億９，５００　万円	
年間新築戸数（昨年）	３１　棟	
分類	①全新築棟数　３１　棟	②非木造住宅棟数　１　棟 （２戸）
	③建売住宅棟数(自社)　３　棟	④注文住宅棟数　２８　棟
	⑤木造住宅棟数　３０　棟（内、軸組構法　３０　棟）	
リフォーム件数：(昨年)　２２０戸　（約４５０坪、内工事費１００万円以上が６３戸）		

木造軸組工法による注文住宅の設立以来の総棟数：	新築 1,000　棟 増改築 1,200　戸(工事費 100 万以上)

1. アフターサービス

1. 1　顧客とのコミュニケーション

(1) その範囲

・ＯＢ施主に限定して行っている。

(2) その具体的な方法

・自社で運営しているＯＢ施主の「友の会」の行事等で会ったときなどに様子を聞いたりすることが、クレーム予防に確実につながっている。友の会以外でも地域行事等にも積極的に関わっている。

1. 2　メンテナンス

(1) 定期点検

・竣工後、一年目に行っている。その他は定期という形では行っていない。
・ＯＢ施主から連絡があれば、その状況に応じて即座に対応できる体制が整っており、あえて定期巡回は行っていない。

(2) 施主への自主点検の啓蒙

・定期点検で訪問の際、施主ができる点検のポイントを指摘し、意識を高めさせる。

(3) 技術的課題

・自社においては技術的な課題解決に向けては、打ち合わせ・勉強会等で知識のレベルアップを図っている。これは非常に重要なことだ。この技術的な解決能力を高めることを全技術者（内外問わず）徹底することは、地場工務店として施主の信頼を勝ち取るべき基礎と考えている。この取り組みが弊社の長所の一つである。
・一般的にはここ数年で工法が多様化してきたために、それぞれに対応したメンテナンスのための技術を整備する必要はあると思われる。

(4) 取り組み姿勢

・大手メーカーを筆頭に、一般的にはメンテナンスを営業的な視点で見ている。言うなれば、スマートな商売として考えている。これに対して我々は施工業者であるから、施主が困っているところを直してあげるという視点で、ある意味では商売から入っていない。

・メンテナンスと増改築は分けて考えている。年間売り上げが、メンテナンスが 3,000 万、増改築が 20,000 万で合わせると採算が合う。昨年度のメンテナンス件数が１５１件であり、売り上げの 3,000 万はほぼ工事原価である。一ヶ月 300 万弱としてこれは営業的な価値と考えている。

・年間１５１件もメンテナンスできるところは、他にはなかなかないと思われる。これは、現役の職人が自ら施工した物件なので、監督が指示する手間がかからないからである。

・他社施工のものはメンテナンスレベルのものはほとんどなく、増改築として扱い、施工後はもちろんＯＢ施主扱いとなる。

・経営規模からすると、新築が月間１棟程度がよいとは思うが、この体制では年間 200 戸規模の増改築はできない。自社においては地場を形成しているため、年間 200 戸程度の増改築が自然発生的にでてきてしまう。

・現在、新築後１０年経過した物件を調査している。この頃が無垢の床材、ＫＤ材、断熱材の種類と施工法、木製サッシ等が変わった時期であり、結露を中心に状況を調べている。

1. 3 保 証

・基本的に保証書は発行していなかったが、最近、施主が希望するケースが増えてきたので、「住宅保証機構」の保証書を内容を同じにして自社版のものを作成し、渡している。

・保証書は便宜上発行はしているが、明らかに保証書以上のことは行ってきている。当然、保証書は期限を限定しているが、地域の信用をベースに生きている町場の工務店としては、期限は限定しないからこそ信用を高めることができると考える。

1. 4　クレーム処理

(1) 処理の仕方

・まず、直ちに対応するのが原則。

・データベースをもとに引き渡し時期を特定し、資料室のファイルを取り出す。

・管理部が電話にて大まかな状況を掌握し、施工した職方に伝える。

・現場担当者ではなく、直接施工にあたった職方が、管理部と連携をとって施主との打ち合わせから処理まで行うので、手続きの省力化及び迅速かつ正確な対応が可能である。自社専属の優秀な職方があって初めて可能となる。またこのことにより、現場担当者の業務も煩雑にならずに済む。

(2) 記録方法

・打ち合わせ・手配については全て書類として記録し、資料室に保管してある該当する物件のファイルを取り出し、これに綴じておく。

・有償の場合、工事金の全額集金が完了した時点で、元の資料室にファイルを戻す。

・処理が完了するまで担当者が管理し、いつでも対応できる体制にしておく。

1. 5　その他

(1) 急場の依頼に対応

・ＯＢ施主の身内に不幸があり、自宅で葬式を行いたいが、玄関廻りを改造しなければならないとか、葬儀の設営を行うとかの場合、他の現場を休ませても職人を集め、突貫工事を行うというようなことは地場の工務店として必要なこと。

(2) 地域貢献

・大和市が主催する「薪能」のための設営を行っている。河川敷に６００席の舞台を組むが、限られた予算の中で全て自前で施工できるのは自社だけである。ＯＢ施主も市内在住が多いため、これに関係していることも多く、様々に密接に関係しているし、この関係性を大切にしている。

・有機的につながる地縁を重要視し、そのことが結果的にＯＢ施主との接触を密にしていく。定期点検等をあまり充実させていないのは、工事ずに当たって全く面識がないという施主はほとんどなく、１００％紹介受注だからで、失敗は許され

ないけれども、表面上の規約に縛られることなく、施工ミスであれば何年後でも無償補修するし、何年後でも連絡をいただければ、対応していくという地場としてのスタンスがあるからである。このような意味においての本当の地場の工務店は、非常に希になってしまったのが現実と思われる。

・先代の社長が亡くなった折りには、約 1,000 名の弔問客のうち、半分の 500 名がＯＢ施主であった。これが自社の大きな財産である。

2. 管　理

2. 1　顧客管理

・データベースにより管理を行っている。

□ＯＢ施主　　2,300 件

新築及び工事費１００万円以上の増改築物件をあわせて、年間約 100 件が請負契約している。

□見込み客　　基本的に工事の相談、依頼がある客を指す。年間約 100 件が見積もり止まりで、これについては台帳に記載していない。

2. 2　物件管理

(1) 管理方法

・物件別にＡ４版ファイルに綴じて資料室に保管している。資料室には引き渡し年順に整理されている。２５年前からこの方式で行っている。

(2) 情報

・物件別ファイルに収まっている主な資料

①契約書

②見積書（着工後、変更等を追加記入したもの）

③実施図面（竣工図は作成しない。工事契約時のものに竣工時までに工事担当者が記入したもの）

④打ち合わせ書類（施主、各職方、業者とのものを全て保管）

⑤現場案内図

・実施図面はＡ２版に統一され、原図はあいうえお順に図面庫に保管している。

2．3　業務管理

・下記の各表によって、調整を行っている。社長と専務の２名が、これらによって現場の総合的な管理をし、絶えず調整を図っている。

・常時２０～３０カ所の現場が動いている。この形態が町場（地域に根ざした）の工務店であるという。

(1) 大工予定表　　　　(月毎)

・自社専属大工を２５名抱えており、各職人の作業が空かないようにスケジュールを埋めるよう、絶えず調整を行う。新築工事を基本にその合間に増改築を入れる。

・クレーム処理が発生した場合はこれを優先とし、施工担当の大工が対応に当たる。長年に渡って専属大工を抱えているがゆえに、このような調整が可能である。

(2) 鳶・土工予定表

・自社専属鳶・土工を１０名抱えており、上記の大工と同様。

(3) 工程表[新築用]　(月毎)

(4) 工程表[増改築用] (月毎)

・基本的に工程は標準化されている[新築用]と、工事規模・部位が多様な[増改築用]とに区別している。

(5) 営業予定表　　　　(月毎)

・全見込み客を一覧表化して管理している。ただし、ここでいう営業予定表とは、１００%紹介により依頼があった客に対して、契約に至るまでの進捗状況を掌握するためのものである。顧客を開拓し、契約に結びつけるといった従来の営業は行っていない。

(6) 業務のマニュアル化

・業務の無駄・ミスを省き、円滑に進めることを目的に作成し、社員全員に徹底している。

業務マニュアル

仕事の発生

まず、社長へ報告する。

①ＯＢ施主　（建替・増改・メンテナンス）
②紹　介　（ＯＢ施主・取引先・知人友人・銀行等）
③設計事務所（特名・見積もり合わせ）
④飛び込み　（会社訪問・電話問い合わせ）
⑤現場営業　（近隣・見学会）
⑥土地がらみ（建売・土地紹介）

---------------- 企画設計課 ----------------

営業台帳作成

・この時点で「見込み客」と見なす。

ファイルボックスの作成

・打ち合わせ記録用紙を作成する。

見込み客を訪問または来社

・記録紙に内容を記入する。
・来社の場合は、見本・写真・モデル・倉庫の在庫・職人の会議室・作業所・を案内しながら、会社のコンセプトを説明する。

現場調査

・事前に法規・公図・謄本のチェックを行う。
・設計担当者を同行させる。

プラン作成

・客に概算を伝える。（予算をつかむ）

現場案内

・工事中の現場及び完成した現場を案内する。
・現場担当者には必ず事前に連絡する。

クロージング

・プラン及び概算を決定する。
・この時点で「確定客」となる。（この段階での契約もあり）

実施図面作成

・原則としてＣＡＤで行う。

確認申請

・２週間の期間をみる。

積算見積り作成

・実行を先につくる場合あり。

見積り折衝

・課長・部長・社長の承認印必要。変更は部長決裁とする。

契　約

・契約から着工まで最低１ヶ月、または確認許可後２週間をみる。
・社内に発表し、一覧表に記入する。
・ローン・公庫代理受領印・印紙代受領。

-- 工事課 --

着　工

・現場担当者は、下記の作業を行う。
①工事のイメージづくり
②職方打ち合わせ
③仕様確認
④実施工程表の作成
⑤予算書作成
⑥近隣の挨拶廻り
⑦解体の注意事項確認
⑧地鎮祭・上棟式には設計担当も出席

工程打ち合わせ

・必ず事前打ち合わせを行う。夜に電話及びファックスで行う。

資材管理

・実行に合わせて数量拾いを行う。
・在庫を確認し、残材のでない工夫をする。
・できるだけ二次配送を避ける。物流費を念頭に置いて管理する。

予算管理

・実行予算に応じて業者に支払う。
・変更があった場合には、理由書を付けて課長－部長に報告する。完成している

ことを確認して支払う。

客との会話

・とにかくこまめに報告、会話して信頼関係を築く。
・仕上げは提案して、いたずらに時間をかけずにその場で決め、記録を残す。
・変更は金額を提示してサインを貰う。工事金の精算時にコピーしたものを添付する。

労務管理

・職方が効率よく働けるように、段取りを考える。
・無理・無駄・手待ち・やり直しの無いよう、事前の打ち合わせを密に行う。
・この部分が当社の売り物の一つである。

造作完了

・チェックシートを使用して、課長・部長の立ち会いで検査を行う。
・大工工事の仕上がりをできるだけ均一化するように指導する。
・この時期に登記の準備を行う。

竣工検査

・課長・部長の立ち会いで検査を行う。
・工事経過報告書に基づき、追加精算所を作成し、施主に事前に説明しておく。
・外構等の追加工事がでた場合、設計担当者が図面を作成し、見積書を作成して追加契約を行う。

引き渡し

・担当者・企画室担当・ 部長または社長が立ち会って行う。
・引き渡し書類・保証書・火災保険の話・返却物をサインを貰ったうえで受け渡す。
・原則として、追加工事とも引き渡し時の集金だが、残金のある場合は支払時期を記入の上、サインを貰う。早期の集金が原則。なお、残金は経理部の管理になる。

企画設計管理課

実行予算書締め切り

・記入は企画室が行う。担当者承認の上、課長－部長の評価。
・予算書の荒利との差・工期・集金・出来映えのチェックを行う。

最終金入金確認

・最終金入金で工事は終了となる。工事予定表には最終金が入金されるまで、完成工事未収金一覧として残す。

社内総合評価

・各担当者の実績をスタッフ会議で発表し、評価する。

工事資料保管

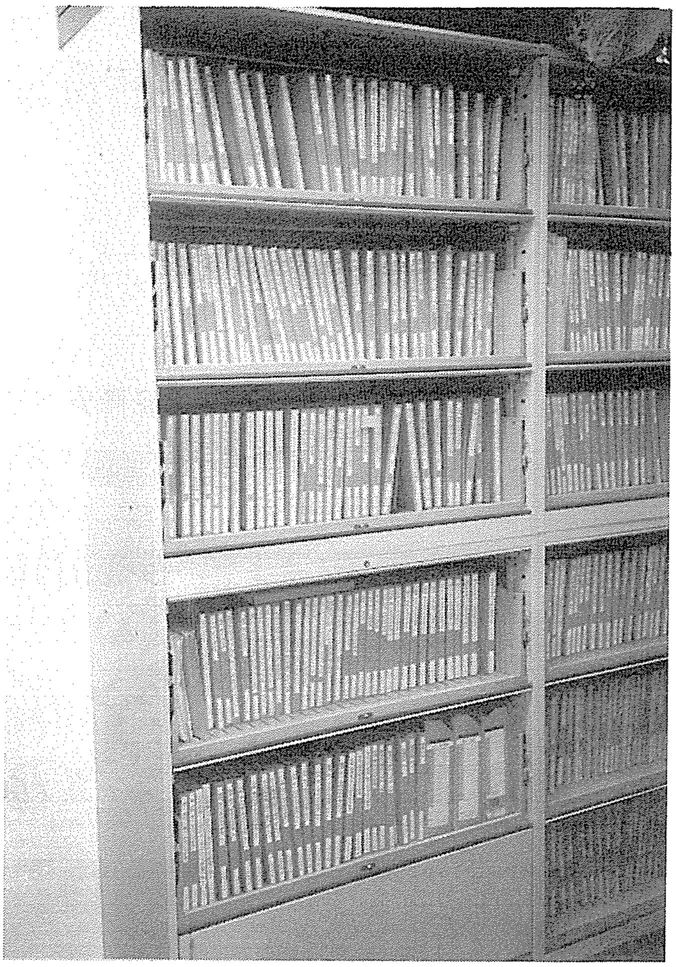
・担当者は工事関係書類を整理してＡ４版資料ファイルに入れ、企画資料室へ戻し資料室に保管する。

顧客名簿記入

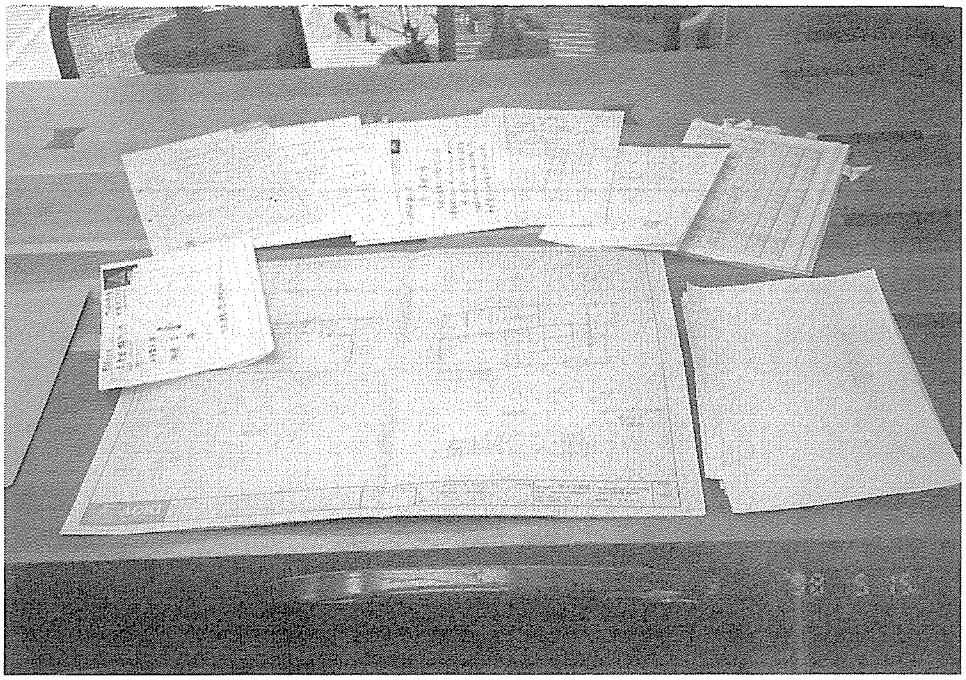
・アフターサービスの際の資料とする。
・この時点で「ＯＢ施主」となる。

友の会

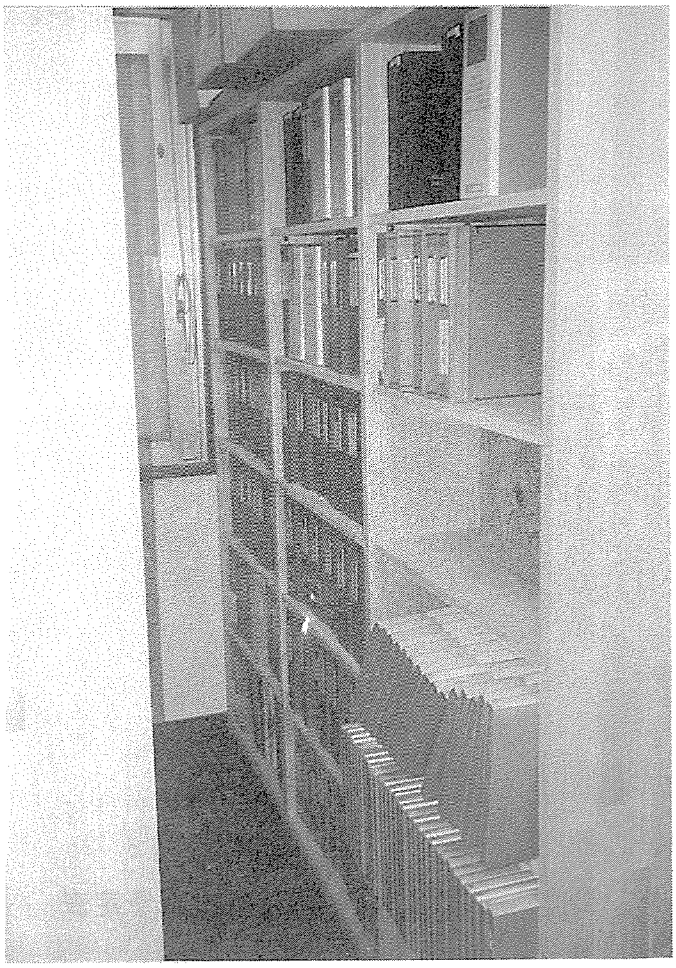
・施主に入会して貰う。
・会員は現在、３００所帯強。会社で行う各種イベント・パーティ・見学会に集い、親睦を深める。
・会報の発行を予定している。



物件管理：
物件ファイル保管状況

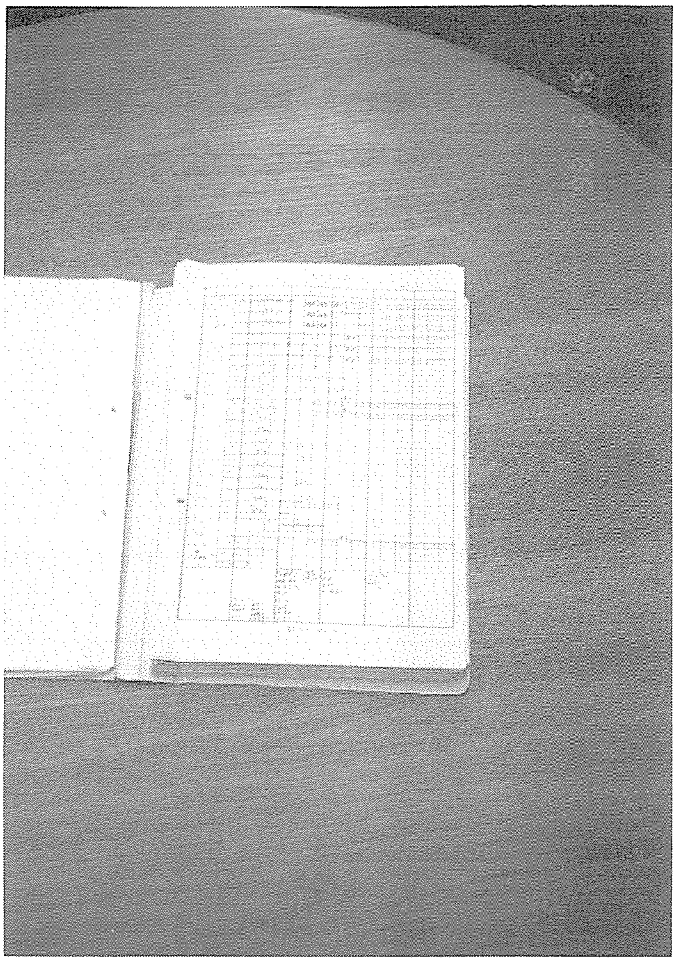


物件管理：物件ファイルの中身

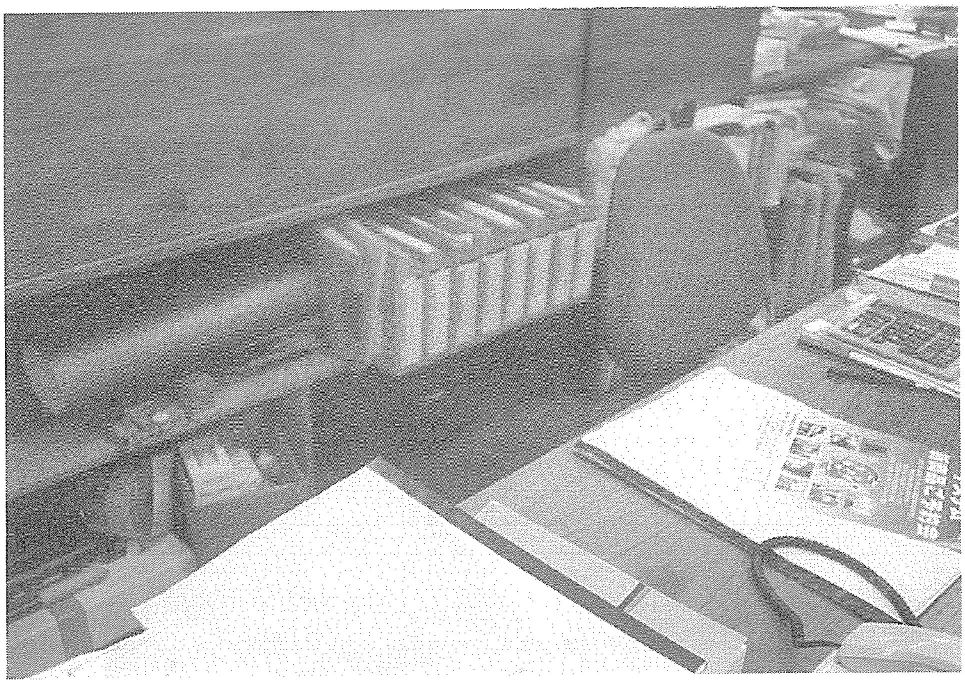


物件管理：
２５年前以前のファイル

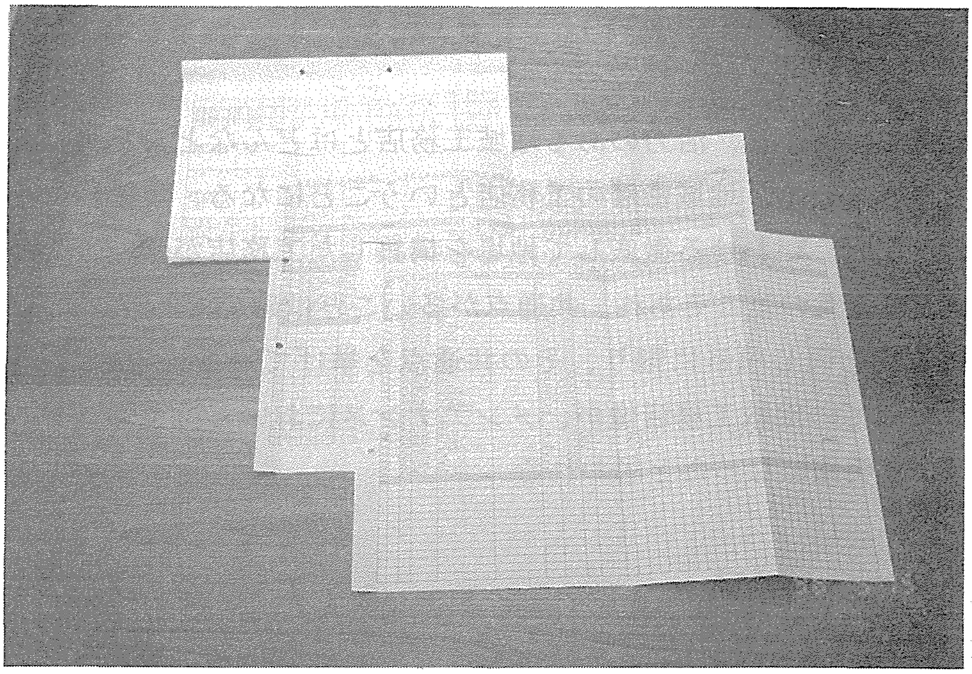
物件管理：図面原図収納庫



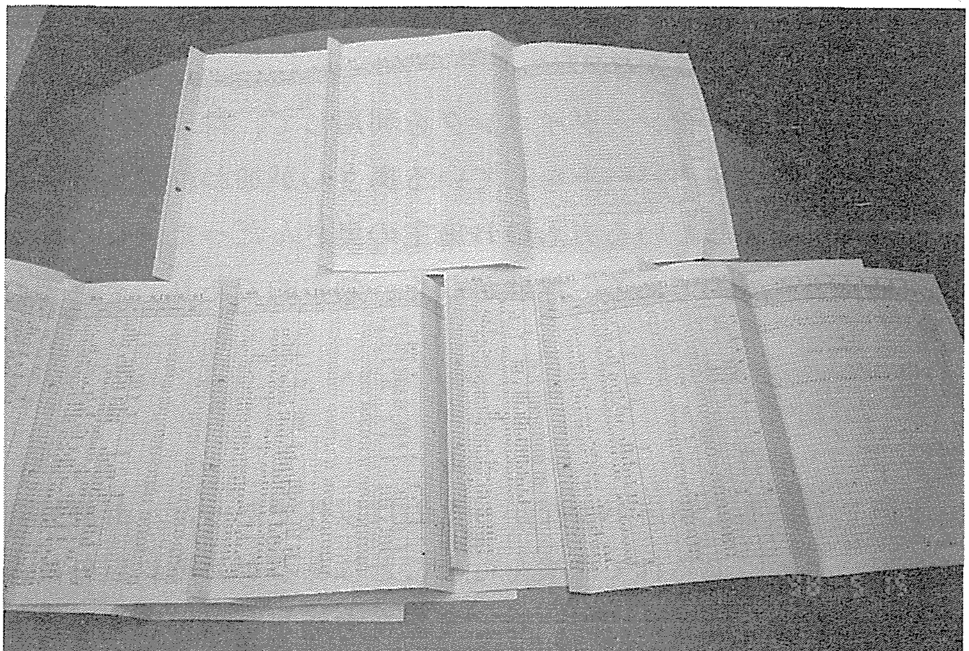
業務管理：
大工予定表



業務管理：物件別ボックスファイル（担当者保管状況）



業務管理：営業予定表



業務管理：工程表[新築用][増改築用]

第3章　事例調査結果についての考察

不況の真っ直中にあって、活力のある地域工務店とはどんなところか。それは手堅くエリア戦略を行っている、地域密着の工務店ということになる。規模の大小は本質的にはさほど影響はない。いわゆる徹底して地場を構築した工務店が強い。その具体的な取組方法は、扱う情報量の差こそあれ、共通点が多いことは確かである。

以下に事例調査と同じ項目に則り、その共通点を挙げてみる。そのことにより、「地域の町医者」としての地域工務店像が、メンテナンスにおいてはマニュアル化するためのポイントがより明確になったと思われる。

1. アフターサービス

1. 1　顧客とのコミュニケーション

定期的に顧客に情報を発信するという点では、(株)大和工務店の行っている月刊紙の発行が、独自の情報を低コストで実現しているという意味において、大変優れている。配布についても施主の奥さんがパートで行っている。これは地域柄もあると思うが、住宅ローンの足しにするという経済的な理由と、都合の良いときに配布できること、これに対して工務店側は、自社施工物件の生活者が配布を通じて相手に体験を語るというこれ以上にない宣伝効果を期待できる。

また、モデルハウスのキッチン・ダイニングを利用して、料理教室・手芸教室などを開催しているが、これに配布のパートをしている奥さんが加われば、様々に話題が提供できる。確か月刊紙を編集している方もＯＢ施主の奥さんだったように思う。とにかくコミュニケーションが有機的である。無駄がなく、効率的であり、それぞれがメリットを得ることができる。

1. 2メンテナンス

定期点検を実施している工務店が少なかったのは以外であった。計画換気の吸気口フィルターの清掃等、必要に迫られて点検を行うことはあるが、それ以外はほとんど行っていない。理由のほとんどは新築の際、施工管理を徹底したので敢えて巡回しない、工務店自ら出向く労力とコストがあったら他に使いたいという回答である。これに対して、巡回を行っているのは、(株)榊住建がホームアドバイザーとして、技術のないパートの女性を巡回させている。どちらかというと近況を伺う、不満を聞き出すことが中心で、

メンテナンスの診断をさせるには至らないと思われるが、聞き手としては大変有効である。(株)大和工務店は、専属の常用大工を健康上の理由からメンテナンス担当として活用しているが、当初は職人であるがため、なかなか接客ができず苦労したという。これだけであれば、女性ホームアドバイザーに軍配が上がるが、いざメンテナンスの診断、補修になると即座に対応できるため、ものすごく効率が良い。今後、このような職能の確立が有効になると思われるが、モノをつくって生き甲斐を感じる職人からすると、雑用にしか思われない可能性があり、その意識付けが課題といえる。

住まい手自身によるメンテナンスについては、自主管理の意識を高める仕掛けが必要と思われる。この分野については、大手メーカーも模索しているところであり、最近、住団連が「生活者が自ら行う住宅の維持管理研究報告書」の調査結果を発表している。その中で、「住宅生産者が行うべき主な具体的方策」として、①「住まいの手引き」の最大活用　②イベント、講座の開催　③マニュアル、データベース等の整備　④「住まいのカルテ」づくりの４点を挙げている。

①についての取り組みは、(株)公住工務店では大手メーカーが独自の「住まいのお手入れガイド」を、引き渡し時に渡すように、市販のものをしっかり説明した上で贈呈してきたが、それを活用している施主は誰一人いないというのが現実。(株)大和工務店は月刊紙においては、「住まいのお手入れ」をシリーズとして掲載し続けることで、意識を持つきっかけとしている。また、関連の講座の開催も行っている。これは②に含まれる。

次に③だが、住団連調査では「生活者が住まいの手入れをする際に、最も困ることとされるものは、住まいの手入れに関する情報や知識が不足していることであった。」と報告している。しかし、その手の情報は病気に置き換えれば、「家庭の医学書」的な情報は、十分溢れているのが事実である。足りないのは生活者と情報を結びつける医者、カウンセラー及び経験者との連携を図るためのマニュアルこそが必要なのである。④「住まいのカルテ」については、地域の町医者たる工務店の管理の要になるので、後の項で述べることとする。

工務店のメンテナンスにおける技術的な課題は、そのほとんどが熟練技能者への依存にあり、今後、未熟な技能者、メンテナンス担当者向けに技術マニュアルを整備し、普及を図る必要がある。

1.３　保　証

今回ヒアリングを行った全社に共通して言えることは、基本的に保証書なるモノは発

行しなかったということである。一定の瑕疵については、契約書で保証すると明記しており、保証書の必要性はなかったとのことである。ただ、最近になって保証書を希望する施主が、少しずつだが増えており、これには「住宅保証機構」の保証書を、内容を同じくして自社版のものを作成し手渡している。この内容は工務店にとって都合の良い記述であり、希望するからとりあえず渡しているといった回答も共通である。保証書についてはこの程度の対応でよろしいということだろうか。

1．4　クレーム処理

迅速かつ的確な対応が求められるが、そのためには①状況の掌握と手配　②「住まいのカルテ」の整備こそが重要となる。

(株)青木工務店は施工した大工を直ちに派遣することで、効率的に的確に処理できる。施工した大工であれば、すべてを知り尽くしているからである。

（株）榊住建は職方はすべて外注であるため、①②の情報を手際よく伝達するために、業務のマニュアル化を行っている。なおかつ業務の情報、状況を全社員が掌握できる体制にしている。

2. 管　理

2. 1　顧客管理

これについての答えは単純である。まずはＯＢ施主、そして見込み客情報のデータベース化を行うことである。「アイウエオ順の顧客ファイル」では、照合するだけであればこれで足りるが、個別に対応した情報を、その都度発信するといったようなことが困難である。

2. 2　物件管理

いわゆる「住まいのカルテ」であり、物件別に契約書、見積書、実施図一式、打ち合わせ記録、案内図、メンテナンス、増改築等全ての情報をファイルに納め、「年代順」及び「アイウエオ順」に共有の資料室等に保管し、問い合わせの際には直ちに取り出せるようにしておく。

(株)青木工務店は、２５年前から現在の保存方式にした。それ以前は、倉庫に資料が山積みのまま放置されていた。ファイル化は一見すると簡単そうだが、業務管理によって全社員に浸透させなければ達成できるものではない。

2. 3　業務管理

営業－設計－契約－施工－引き渡し－メンテナンス－増改築、そして管理の一連の業務を、効率的かつ的確に処理するためには、業務の標準化が必要である。

(株)青木工務店は独自の「ファイルボックス方式」を、経営者自らが原案を考え、文具メーカーにボックスファイル、収納庫等の提案をさせて決めたという。同様の方法で行っているのが、(株)大和工務店と(株)公住工務店である。今のところ、この「ファイルボックス方式」が、有効と思われる。

これの使用を前提にして、「業務マニュアル」を作成し、全社員に徹底している。ある若手社員は「これが普通じゃないんですか」と答えていたが、経営者はマニュアルが生かされ浸透している証拠であると確信を持っていた。

また各種の工程表及び予定表によって、特に自社専属の職方がいる場合、遊びがでないように絶えず調整を行うことが肝心である。

参考資料

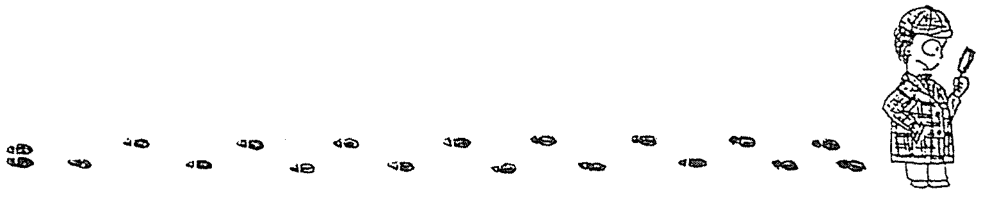
communication 23

（株）大和工務店　9月号

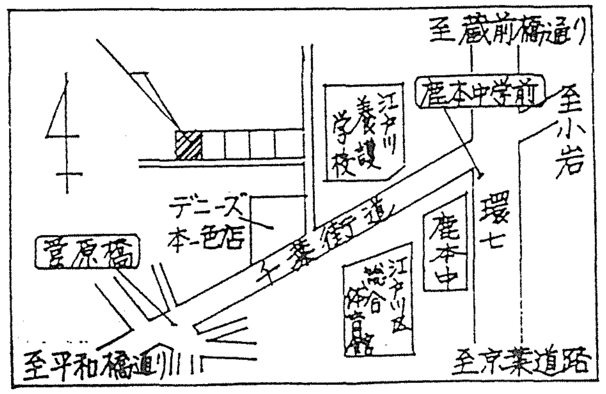
虫の音に、秋の気配を感じる今日この頃です。皆様いかがお過ごしですか・・・
去年からすず虫をご希望の方に差し上げています。今年もたくさんの方が、虫かごを持ってショールームに来て下さいました。我が家でもすず虫が元気に鳴いています。「リーン、リーン」という音色を聞くと、夏も終わりだなと思う昨今です。
すず虫はまだまだたくさんいます。皆様も秋の音色を楽しんでみてはいかがですか、ご希望の方は虫かごをご持参下さい。

「高気密・高断熱住宅」完成見学会

高気密・高断熱住宅は夏暑くなく、冬寒くない、一年を通して温度差の少ない省エネ住宅です。この家をお施主様のご好意で、２日間公開させて頂くことになりました。
今の季節は陽気がいいので、高気密・高断熱住宅の快適さを体感して頂けないのは残念ですが、限られた敷地を有効に利用し、家中温度差の少ない高気密・高断熱住宅ならではのオープンな間取り、収納スペースもたくさん造りました。設計の工夫がいたる所に見られますので、きっと皆様の快適な住まい造りのご参考になることと思います。ぜひお出かけ下さい。お待ちしております。

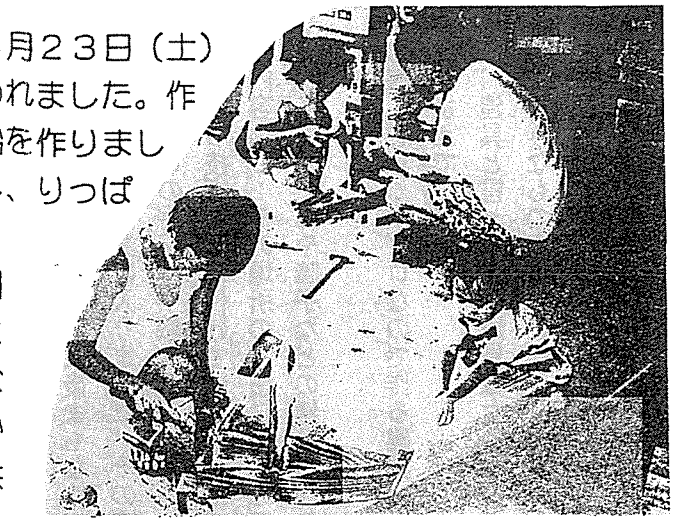


工事着工 ― 上棟 ― 構造見学会 ― 気密テスト ― 完成見学会



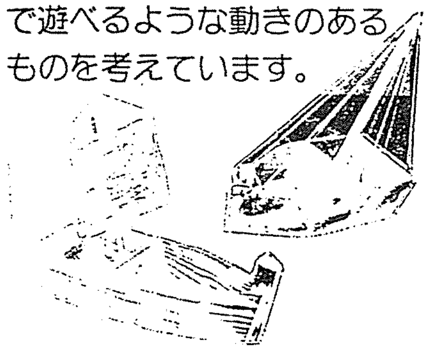
１０月４日（土）
５日（日）
午前１０：００～
午後５：００

場所　江戸川区本一色２－１９－１２



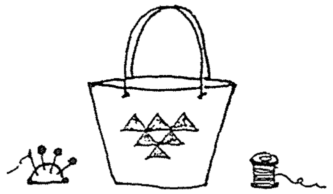
今年で２回目の木工教室は、８月２３日（土）にたくさんの子供達の参加で賑やかに行われました。作業場では、のこぎりやかなづちを使って船を作りました。仕上げは杉板をバナーで焼いて焦がし、りっぱな船になりました。
ショールームでは、牛乳の紙パックを利用してびっくり箱を作りました。輪切りにした紙パックを貼り合わせゴムがバネになって飛び出すという簡単なものです。中から出て来るへびの動きがおもしろく、子供達は何度も何度も箱から飛び出させて遊んでいました。

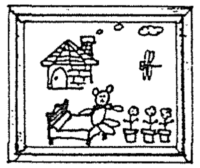
来年も子供たちが喜こんで遊べるような動きのあるものを考えています。



今月の各教室の予定

パッチワーク教室　9月と１０月で秋らしい色合いの肩にもかけられる大きなバッグを作ります。
9月7日（火）・２３日（火）　PM1：30～5：00
指導料　1回　1，000円　他教材費





ミニチュアフレーム教室　9月は小指の先ほどの可愛いテディーベアを作ります。
9月18（木）・25日（木）　AM10：00～12：00
指導料　1回　1，000円　他教材費

各教室共、ていねいに指導しておりますので、初めての方もお気軽にご参加下さい。
お申し込み、お問い合わせは白井まで。

毎月、北葛西のタカラのショールームで行っております“快適リフォーム２１”
9月は20日（土）　AM10：00～PM5：00
詳細はチラシを同封させて頂きましたので、ご覧下さい。

F & P FPの家
発行　株式会社大和工務店　担当　白井　カット　細谷
江戸川区西一之江３－３９－２１　☎３６５１－２４７４

住まいのお手入れ

内部建具
ドア・障子・ふすま

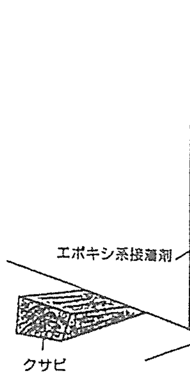
身近で日常手が触れる機会が多く、汚れや不具合の生じやすい部分です。ちょっとした修理の方法を知っておくと、家庭において容易に対処できます。

■ドアの下がりの補修法

①あらかじめドアの下にクサビや木片をはさみ、ドアを正常な高さに固定したあとに、丁番のねじれをとります。

②丁番をはずし、ねじ穴にエポキシ系接着剤を充填します。

③丁番をはずし、ねじを締め込み、接着剤が硬化するまで待ちます。



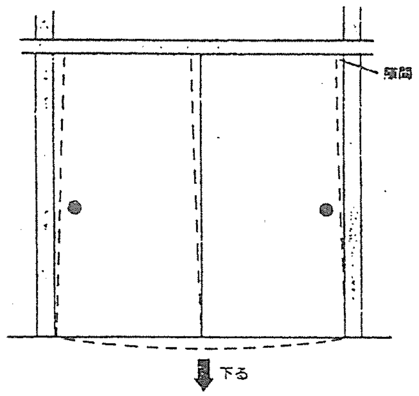
> △注意
> 木製のドアは意外に重量がありますので作業の安全にご注意ください。

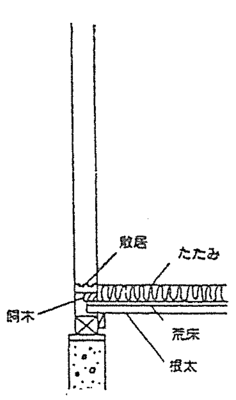
■引き違い戸の隙間

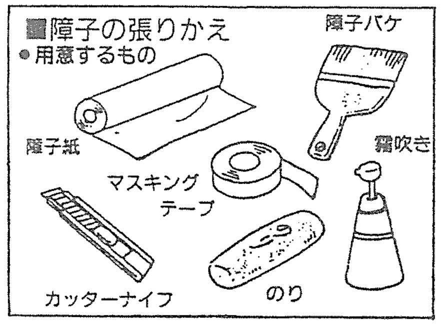
引き違い戸上部の隙間は敷居の中央部が下がったときに起こります。

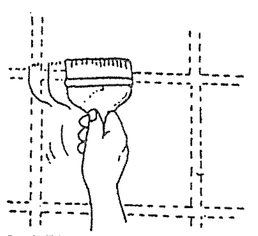
これは、敷居に用いる木材の反りが影響するもので住まいの構造本体に影響するものではありません。

和室においては、畳をはがして荒床と敷居の間の飼木を入れ替えることで調整できます。洋室においては、床下より調整しなければなりませんので、簡単にはできません。大工さんや専門の業者に依頼しましょう。

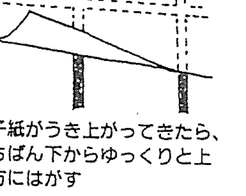




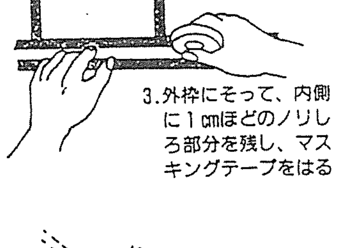




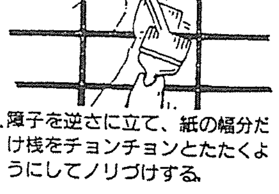
1.裏側の骨組みに、障子バケで水をたっぷり含ませる



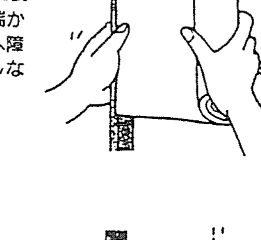
2.障子紙がうき上がってきたら、いちばん下からゆっくりと上の方にはがす



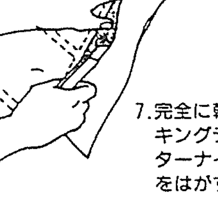
3.外枠にそって、内側に1㎝ほどのノリしろ部分を残し、マスキングテープをはる



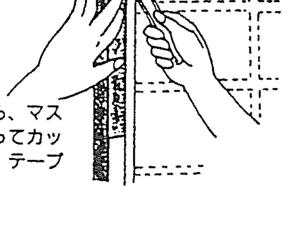
4.障子を逆さに立て、紙の幅分だけ桟をチョンチョンとたたくようにしてノリづけする。



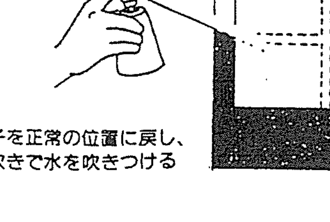
5.ノリづけした桟の最下段左端から右の方向へ障子紙を転がしながらはる



6.最下段がはり終わったら、定規を当ててカッターで切り放し、二段目に移る



7.完全に乾燥してから、マスキングテープにそってカッターナイフを入れ、テープをはがす

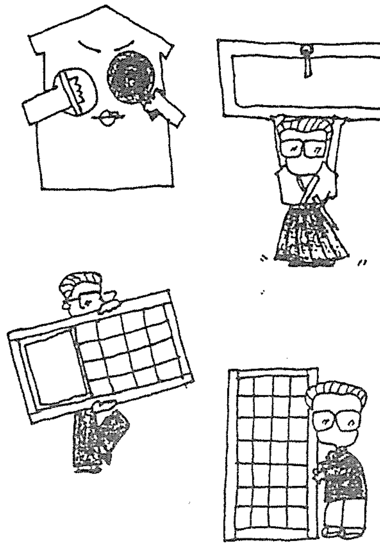


8.障子を正常の位置に戻し、霧吹きで水を吹きつける

住まいの管理手帳より

大和工務店職方紹介

今回は、建具やさんの小泉さんにお話を聞きました。



小泉建具の歴史は・・・昭和三十八年に独立しました。

仕事に就いたきっかけは・・・戦後まもなく、建具屋に住み込みで修業に入りました。その頃は、徒弟制で家事の手伝いや職人の手先で下仕事などしながら技術を身に付けていきました。

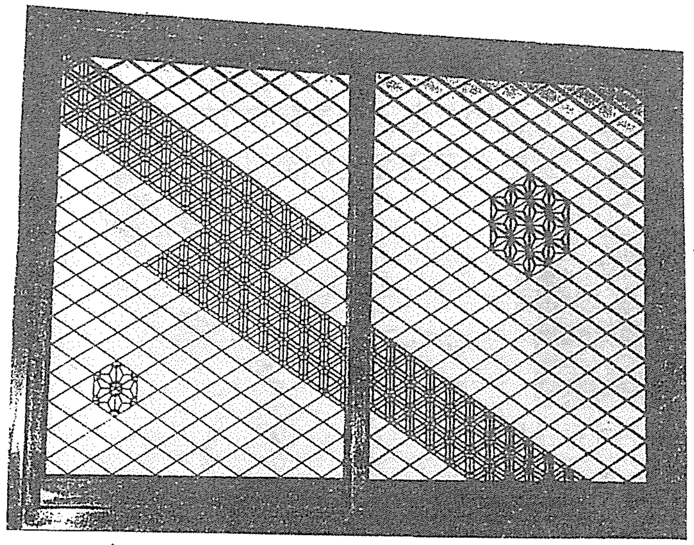
仕事の内容は・・・その場所の寸法に合わせて好きなデザインで、扉や障子などの建具を作ります。

仕事の善し悪し・・・プロなので作る建具は良くてあたりまえです。

家は畳、建具と言って畳や建具は女の人の洋服や化粧のようなもので、家がどう引き立つか決まります。

建具の四方山話・・・障子や玄関の和風の引き違い戸もアルミ製の物ができてアルミ建具、木製建具などと分類しているが、本来建具は木製と決まっています。既製品が使われてきて、日本の手作りの技術文化が失われつつあるのは寂しいですね。

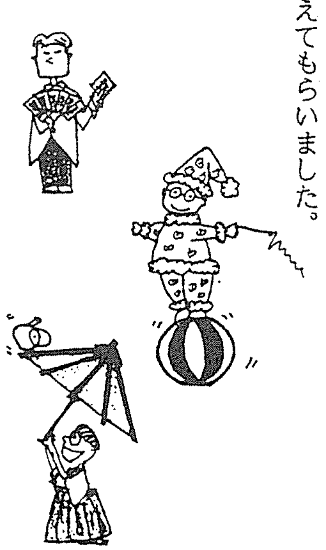
昔から建具を作ること指すと言い、手先指先の技術をあらわします。建具や日本古来の家具鏡台、針箱やお茶の道具などを作る職人を指物師と呼んでいます。修業十年、経験十年、それも一生懸命修業して始めて一人前と言われます。職人の心得として一に加減、二に感と言い、加減とは物差しでいちいち測らなくても目測で、仕事ができる事です。感を働かせなければ仕事の先が見えません。良い加減と感は表裏一体で職人の業と共に身に付くものです。



↑亀甲桜　↑ごまから　↑上：麻の葉

昔は修業をして技術を学ぶ間は、小使い銭程度で済んだが、今では給料をもらって技術を覚えるような時代になってしまったので、後継者も育てにくくなりました。

以前、解体する家の欄間に入っていた障子が凝っていて、壊されてしまうのは忍びないので頂いて帰りました。その障子を洗ってから障子紙を張り蝶番いを付けて、小さな衝立を作りました。小泉さんの話で、今はすてきな衝立になっているその障子は、換気の役割をする煙抜き障子という名称だと知りました。その他に縦繁横繁、本繁障子や、桜の花や麻の葉をデザインした創作障子など、たくさんの障子の種類を教えてもらいました。



暮らしの中のことわざ辞典より

［一芸は道に通ずる］

一つの芸に達した者は、その他の方面でも、人にぬきんでた素養をもっているものだということ。

類［一芸に長ずれば多芸に長ず。一芸に達する者は諸芸に達する。］

communication 29

（株）大和工務店　３月号

暖かさに誘われて、親水公園沿いを歩いてみました。しだれ梅が赤や白い花を咲かせ、草むらでは猫が、気持ちよさそうに昼寝をしていました。親水公園から少し脇道に入ると畑や池が残っていて、畑では小松菜の収穫が家族総出で行われていました。民家の庭先の池では金魚も養殖されていました。ショールームの近くでは、昔ながらの風物がまだまだ見られます。

ＮＨＫ文化センターの主催で住まい講座が“木にこだわる家づくり”のテーマで開かれます。地場で木にこだわっている工務店の人達のお話が聞けます。
お問い合わせ・お申し込みは、ＮＨＫ文化センター　☎３４７５－１１５１

⊖気密テスト

『ＦＰの家』では、高気密・高断熱住宅に大切な気密性能を調べる気密測定が義務づけられています。２／２６（木）に建築中の『ＦＰの家』で気密テストを行いました。気密測定器で総隙間面積を測定し、床面積１㎡当たりの隙間の大きさで気密性の数値を表します。ＦＰグループでは、気密性能値２c㎡／㎡以下を目標とし、それ以上の場合は再度気密施工を行います。当社が施工しました『ＦＰの家』は、平均１．１３c㎡／㎡です。住宅公庫の省エネ基準は北海道で５c㎡／㎡です。今回の数値は０．８c㎡／㎡でした。

インドネシア料理の教室

インドネシア料理の教室を２月２８日（土）に当社ショールームで行いました。
指導は、１０年前から日本で古典文学を勉強しているトニワティーさんです。メニューはナクニン（おめでたい時のご飯）、ピサンゴレン（バナナの天ぷら）、とうもろこしのさつま揚げ、スープ、えびせん、クルボンの６品を作りました。クルボンは白玉粉に緑菜（よもぎでも良い）と塩を入れ、こねて中に黒砂糖を入れて丸めます。ゆでてからココナッツチップをまぶします。かじると中からとろ～とした甘い汁が出てきて、ココナッツの香ばしさと合った、とてもおいしいお菓子です。簡単に作れて色がきれいなので、皆様も試してみてはいかがですか・・・料理ができ上がると皆でワイワイ言いながらインドネシアの味を楽しみました。

３月に当社ショールームで行われます教室

★ミニチュアフレーム教室
毎週木曜日に行っていますが、春休みのため３月は１２日のみ
午前１０：００～１２：００
１回　　１，０００円　他教材費
花屋さんを作っています。

★パッチワーク教室　２４日（火）
午後１：３０～　１回１，０００円　他教材費
鮮やかな色合いのモラに挑戦します。
モラはパナマ東部の大西洋側、カリブ海に点在するサンブラ諸島のクナ族の女性が、何枚かの布を重ねてから切り込む手法です。

初めての方、いつでも歓迎しています。各教室のお申し込み、お問い合わせは白井まで。

松下電工（株）「新宿ショウルームで新築・増改築相談会」を開催します。
日程　　３月１４日（土）・１５日（日）・２８日（土）・２９日（日）
時間　　午前１０：００～午後６：００
３月１５日は、当社の者が会場におりますのでお出かけ下さい。他の３日間もご希望がございましたら対応させて頂きます。

毎月、北葛西のタカラのショールームで行っていますリフォーム相談会の日程
３月２１日（土）　　AM１０：００～PM５：００
江戸川区北葛西１－２１－１７　　☎　０３－５６５８－８７５１

江戸川区西葛西７－１８－１０	基礎工事	『ＦＰの家』
千葉県松戸市松戸新田５１２－６	〃	〃
江戸川区西一之江３－３９－２１	3/16（月）気密テスト	〃
江戸川区一之江６－１５－１１	4/4(土）完成見学会予定	『ＦＰの家』
江戸川区本一色２－１９－１１	完　成	木造在来

現在新築中の現場

お近くに工事中の『ＦＰの家』がありましたら、お気軽に一声かけてのぞいてみてください。他とは違う工法が見られます。

発行　株式会社大和工務店　　担当　白井　　カット　細谷
江戸川区西一之江３－３９－２１　　☎３６５５－２４７４

住みごこちはいかがですか

今年の八月で竣工して十年の荒幡さんのお宅へおじゃましました。部屋へ入ってみると、築十年とは思えないほどきれいに住まわれていました。荒幡さんのお宅は、限られた敷地を有効に利用している間取りとして、今までに何度かテレビや雑誌で紹介されました。土曜の午後、くつろいでいらしゃる奥様にお話を聞きました。

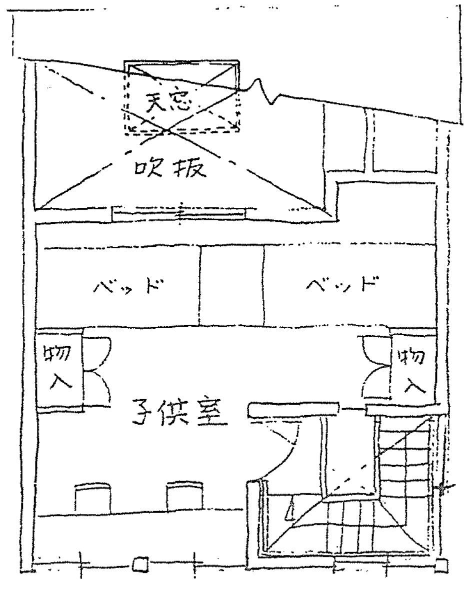
「建て替える前は、収納スペースがなく片付けても物があふれていました。おまけに雨の日は湿気で襖が開かなくなったり、床がベタベタしていました。

建て替えを考えた時、敷地は限られているので、家族五人の生活が今よりも改善されるのか心配でした。私はたとえ狭くても家族が一緒に食事ができる空間と生活用品がそれぞれのスペースに納まって、手足をゆっくりのばし、子供は子供、老人は老人、夫婦は夫婦、本を読んだり気ままな時間も欲しいと生活に対する夢がありました。設計によっては、希望がかなえられるのではないかと設計を設計士さんにお願いしました。出来上がったこの家は、私たち家族の希望が全部かなえられていました。収納スペースが作れる場所には、すべて作られています。例えばベッドの下やベンチの下、引き出し式にした階段、畳の下や床下の収納などです。今では明るくて湿気も上がってこないし、物は納まるべき場所にきちんと片づいて気持ちよく暮らしています。去年八十九才で亡くなった義父は、前の家では一年のうち十か月ぐらいは入院をしていました。建て替えてからは、入院をすることもなくなりました。

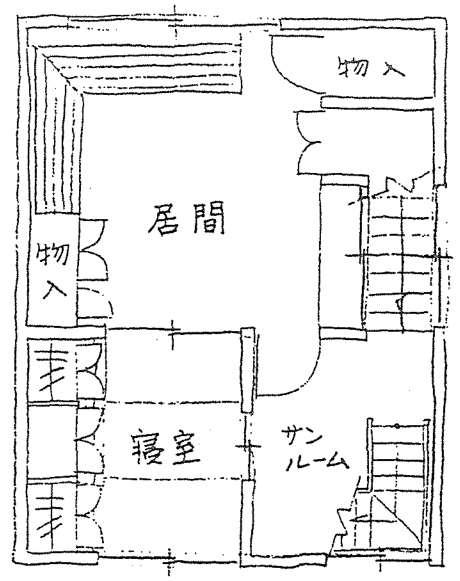
この家はコンパクトだけれど、生活に必要な物はすべて備わっていて機能的です。設計料はかかりましたが、毎日生活をしているとこの家がますます気に入り設計料以上の満足感があります。

こうすれば良かったと思うことをしいて言えば、二階のリビングでかけているCDを、一階の台所でも聞けるように配線をしておけば良かったと思うことぐらいです。」

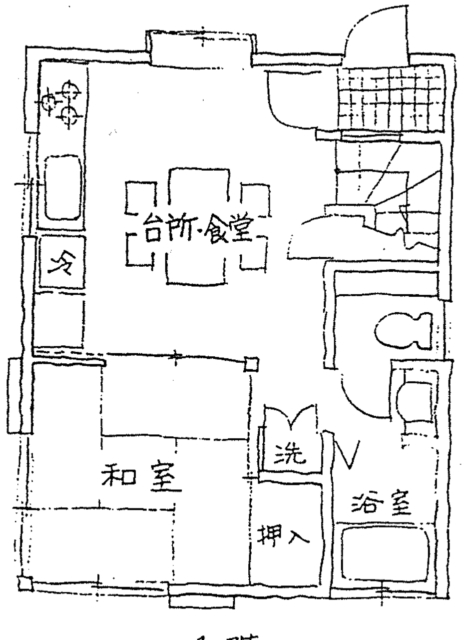
荒幡邸を私は、図面や写真ではよく知っていたのですが、おじゃまするのは初めてです。実際に行って空間を感じてみると、思っていた以上に土地を有効に利用した設計のすばらしさに感心しました。特に二階のリビングは、北側の部屋でも吹き抜けと、天窓が付いて、明るくて居心地の良いスペースです。お隣と何十センチも離れていない、都会の密集した場所に建つ家とは思えない、解放感がありました。



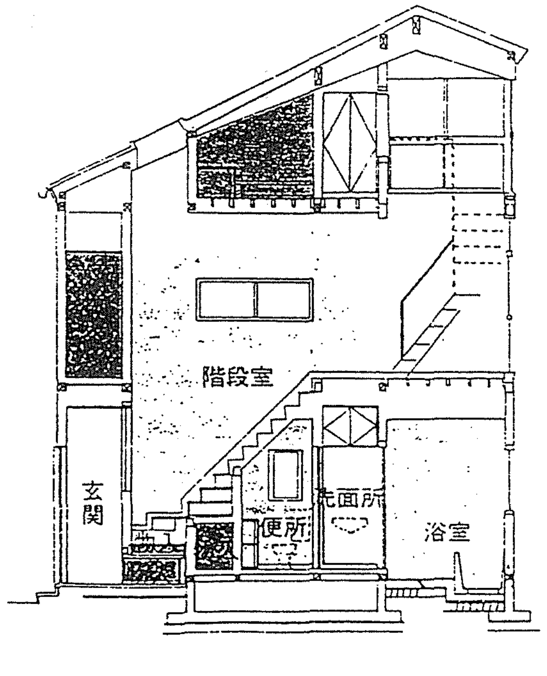
3階



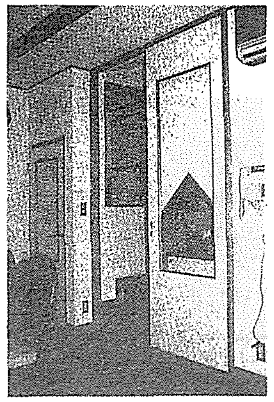
2階

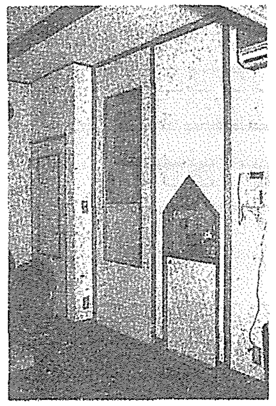


1階

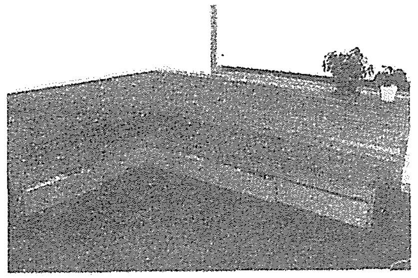


デッドスペースをくまなく利用した アイデア収納

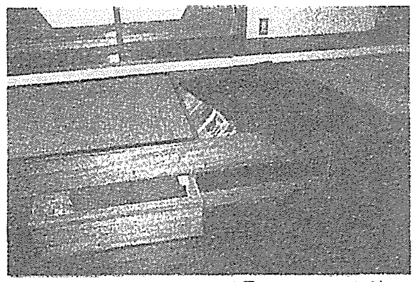




階段室のドアを閉めると、このとおり、ニッチと収納が出現



居間のベンチも収納として利用

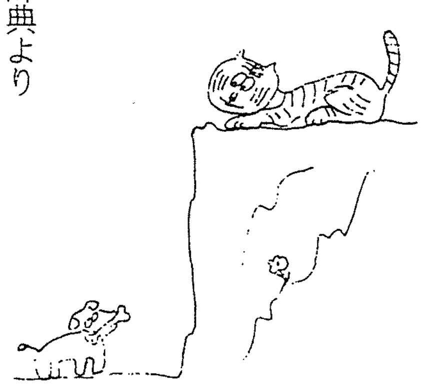


小屋裏スペースの子供用畳ベッド下の収納

狭い玄関も階段下のデッドスペースを利用した引き出し式の靴入れで解決

珍しい踏み段下を使った引き出し

壁厚を利用した階段脇の本棚



四字熟語の辞典より

【虎視眈眈】コシタンタン

意味・トラが、えものをねらって鋭い目でじっと見おろす様子。強者が野望を遂げようとして、機会をじっと狙っているたとえ。「虎視」は、トラが、ある機会をうかがっている様子。「眈眈」は、見おろすこと。鵜の目鷹の目。

用例・蔵相は、表面上は現政権を支えているが、実は、首相の椅子を虎視眈眈と狙っている。

communication30

(株)大和工務店　4月号

入学式も済み、真新しいランドセルの１年生に思わず笑みがこぼれるこの頃です。皆様いかがお過ごしですか。

今、ショールームをリフォームしています。だいぶ前から始めているのですが「紺屋の白袴」で、他の急ぐ現場に職人さんが行ってしまうのでなかなか終わりません。

楽しい住まいづくり・６

今回で６回目の設計教室を５月９日（土）より５回に渡って開催します。建て替えやリフォームをお考えの方はもちろん、日常生活にも役立つ内容ですので、ぜひご参加くださいます様ご案内致します。興味のある回のみの参加もお待ちしています。

当社のショールームにて　PM２：００～４：００　１回　５００円

１回	５月　９日（土） 理想的な住まい造り	「靴に足を合わせる人はいませんね。けれど住宅に暮らし方を合わせている人は多くいます。」と、いう書き出しで始まる高校生の副読本“あなたが住居の主人公になるために”を使って、改めて住まいについて考えます。
２回	５月２３日（土） 東京でつくる環境共生住宅 （新橋の蔵前工業会館にて）	住宅技術評論家の南雄三さんは大正時代に建てられた中古住宅を高気密・高断熱に再生し、屋根には草をのせ、太陽光発電、生ゴミの有機分解、雨水貯溜、透水性舗装、庭には蛍が生息するという自然と共生した生活を東京の新宿で送っています。南雄三さんを講師にエコハウスの勉強をします。
３回	６月６日（土） 健康と地球の環境を考えて	美しい地球を守り続けながら快適な生活を維持するために石油のようなCO_2を排出するエネルギーから、空気を汚さないエネルギーに転換していくことの必要性や、今問題の合板や壁紙などに使われている接着剤から放散される、ホルムアルデヒドなどによる室内空気汚染の勉強をします。
４回	６月２０日（土） 楽々資金計画	税金の支払の方法や知っていると得する公的資金の運用や今、ご家庭で入っている各種保険を見直すことによって生まれるメリットを、ファイナンシャルプランナーにアドバイスをしてもらいます。
５回	７月　４日（土） 各種工法・基本的な構造の違い	近頃では、家造りを考えると高気密・高断熱という言葉にぶつかります。でも、きちんとした情報を知らされていません。この回では、高気密・高断熱住宅の性能や工法を実際に住まわれている方の体験も交えながら解りやすくお話します。

４月に当社ショールームで行われます教室

★ミニチュアフレーム教室
毎週木曜日に行っていますが、４月はお休みです。５月は７日～
午前１０：００～１２：００
１回　１，０００円　他教材費
花屋さんを作っています。

★パッチワーク教室
毎月第２・第４火曜日　午後１：３０～
１回　１，０００円　他教材費
・小さな色合いの可愛いリュックを作ります。
・色々なパターンの製図を習います。
どちらか習いたい方を。

初めての方、いつでも歓迎しています。各教室のお申し込み、お問い合わせは白井まで。
５月の連休中もショールームは１０時から５時までオープンしています。

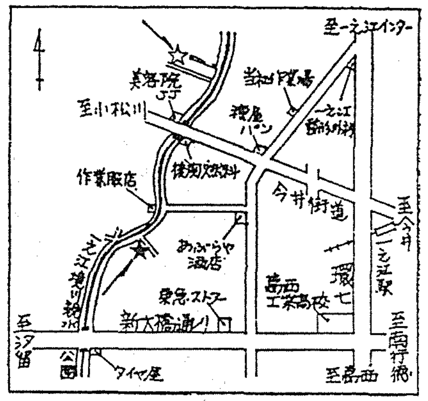
毎月、北葛西のタカラのショールームで行っていますリフォーム相談会の日程
４月１９日（日）　AM１０：００～PM５：００
江戸川区北葛西１－２１－１７　☎　０３－５６５８－８７５１

『ＦＰの家』完成見学会

当社ショールームのすぐ近くに『ＦＰの家』が完成しました。この度、建主様のご好意で公開させて頂くことになりました。

近くには牛が放牧され、親水公園は色とりどりの花が咲き気持ちの良い散歩コースです。お休みの一日、どうぞお出かけ下さい。お待ちしています。

場所　江戸川区西一之江３－３９－２１



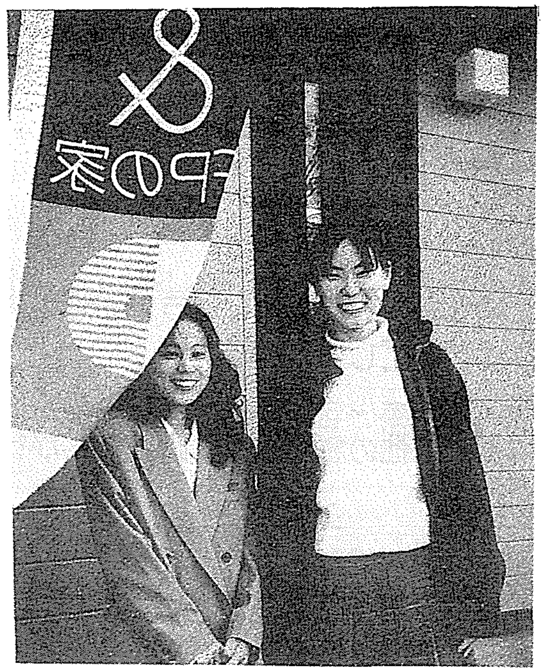
江戸川区一之江５－５－１３	基礎工事
千葉県松戸市松戸新田５１２－６	〃
江戸川区西葛西７－１８－１０	木工工事
江戸川区西一之江３－３９－２１	内装工事

現在新築中の『ＦＰの家』

お近くに工事中の『ＦＰの家』がありましたら、お気軽に一声かけてのぞいてみてください。他とは違う工法が見られます。

F&P FPの家
発行　株式会社大和工務店　担当　白井　カット　細谷
江戸川区西一之江３－３９－２１　☎３６５５－２４７４

完成見学会



見学に来たマツナガ設計の武田さんもお手伝い・右

四月四日（土）施主様のご好意で、親水公園沿いの『ＦＰの家』を公開させて頂きました。当日は天気が良く、桜の花も見ごろで絶好の散歩日よりでした。見学会はチラシ看板を見て大勢の方々が来て下さり、にぎやかな見学会になりました。

「いつも散歩をしていて十二月の解体をした時からどんな家が建つのかな、と思ってみていたのよ。」「基礎工事から見ていて工法が普通の家と違うので、どんな家が建つのかなと思っていました。」など、以前から興味を持って見ていて下さったようです。以下は見学会で多かった質問です。

◎『ＦＰの家』のＦＰってどういう意味ですか。

☆ＦＰとはフレームとパネルの頭文字をとったものです。柱や梁をフレームとして、その中に断熱効果の大きいウレタンをパネル化し、壁材として組み込みます。

◎基礎に通気口を開けてないようですが、床下の換気は大丈夫ですか。

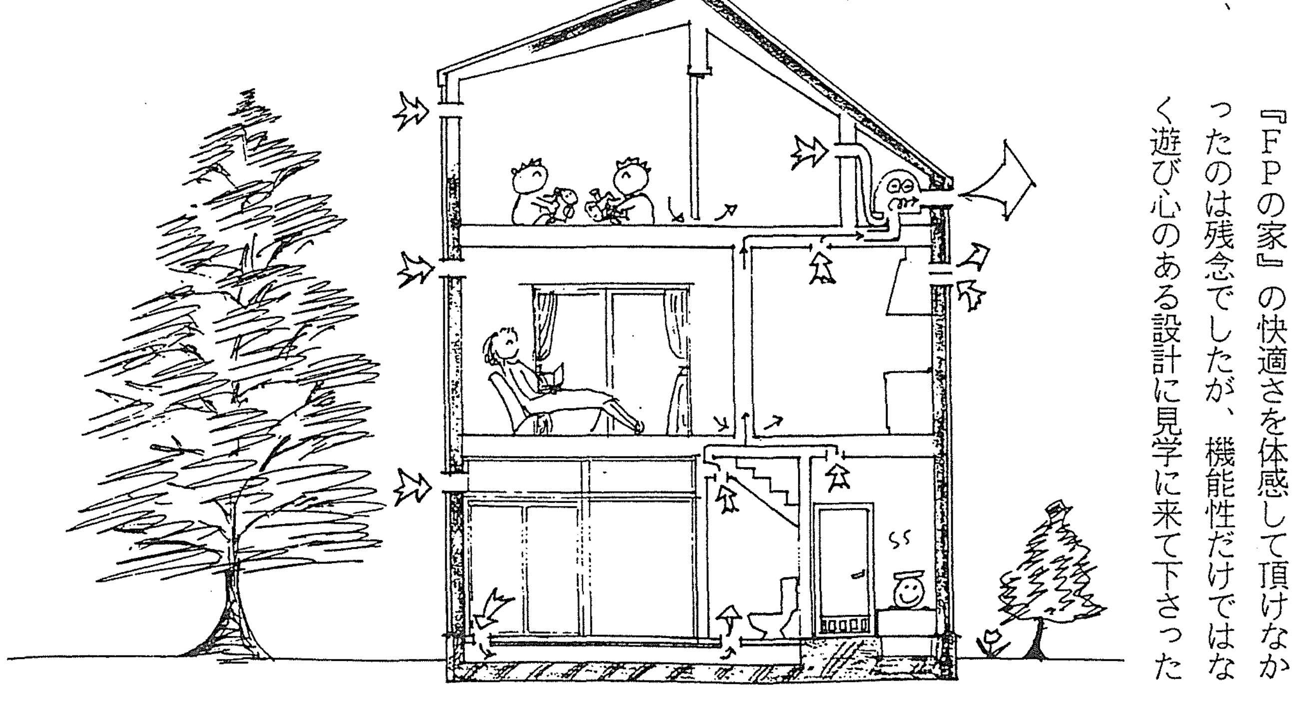
☆この建物は基礎まで家と一体と考えています。基礎には通気口を開けず、床下の空気は部屋の床に通気口を開け、冬は部屋の暖まった（夏は冷たい）空気をトイレや脱衣場の床に開けた通気口から、二十四時間換気システムで排気します。ですから床下の空気はいつも動いていますので、白ありや湿気の心配はありません。

◎二十四時間換気システムの電気代はどのくらいですか。

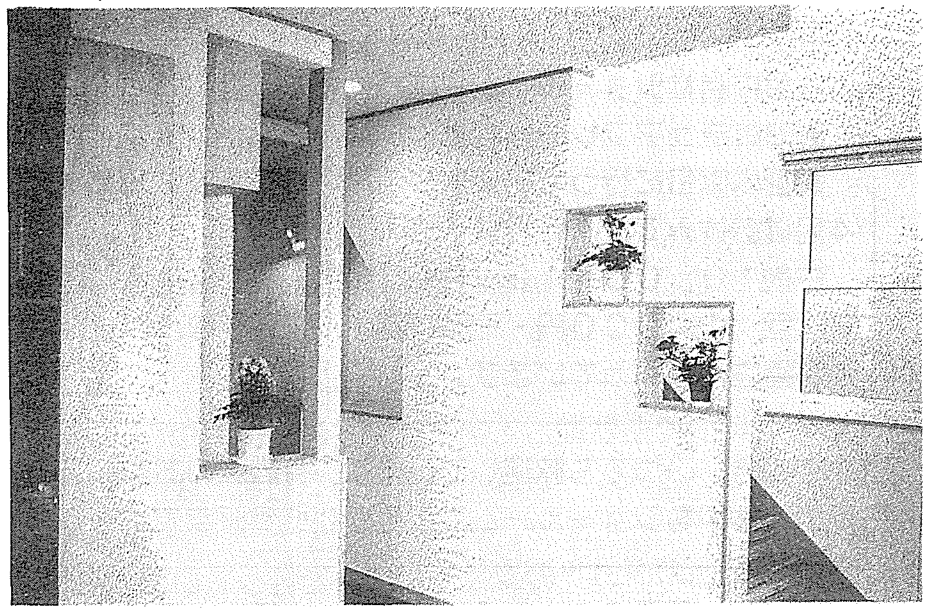
☆六十ワットの電球をつけっ放しにしたくらいの電気代（一月、千百～千二百円）です。

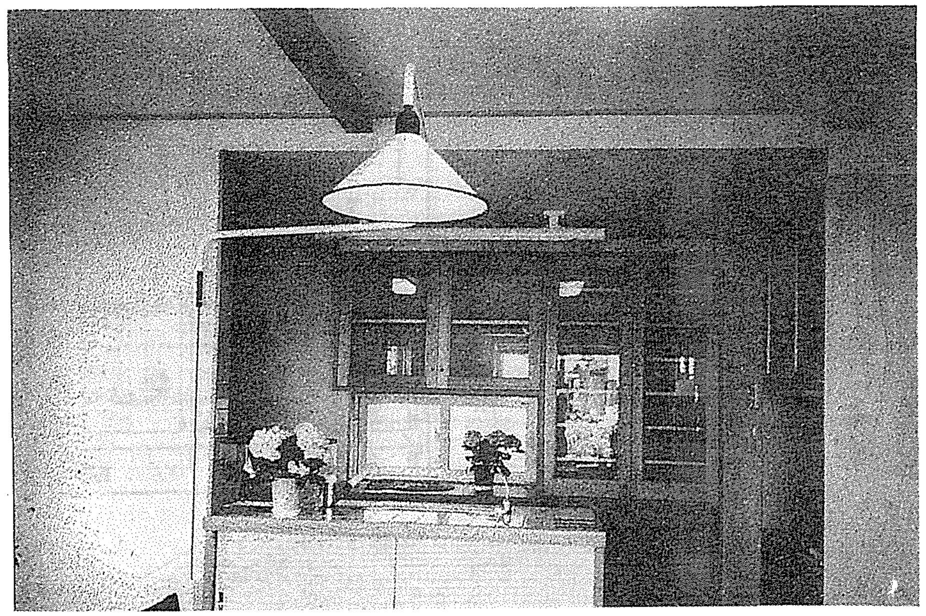
◎『ＦＰの家』にするとどのくらい高くなるのですか。

☆総床面積四十坪の平均的な家で坪十万位割高になります。



夏や冬の見学会と違って陽気が良いので『ＦＰの家』の快適さを体感して頂けなかったのは残念でしたが、機能性だけではなく遊び心のある設計に見学に来て下さった方は「設計しだいで家はこんなに変わるのね。」「さら地の時は狭いと思っていたのですが、建物が建つと大きいと思い、家の中を見させて頂いて、あんまり広くて素敵なので驚きました。」など、皆様が満足して帰られました。南と西側は家が隣接しているのですが、天窓や吹き抜けに付けたはめ殺しの窓で、明るく居心地の良い家でした。





思いがけず沢山の方々が来て下さり、忙しさに充分な説明もできずに申し訳ありませんでした。

見学会に来て下さった方々とお話をて、皆様が、住宅についての知識を得る機会が欲しいと思っていらしゃることが解りました。そこで、一面でご案内させて頂きました通り設計教室を行います。楽しみながら住宅について勉強をしていきます。

四字熟語の辞典より

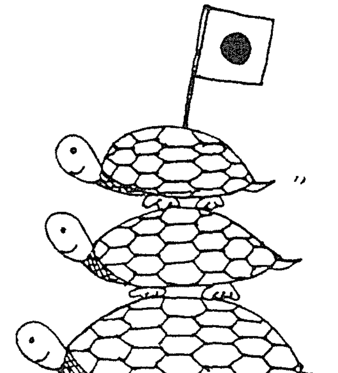
【出藍之誉】シュツランノホマレ

意味・教えを受けた弟子が先生よりも優れた人になるたとえ。青色の染料は藍という草の葉から取ったものだが、もとの藍の葉よりも美しい色をしていることから。

出典・「荀子」勧学

君子曰く、「学は以てやむ可からず。青は之を藍より取りて、藍よりも青く氷は水之を為りて、水よりも寒し」と

用例・君は師の学説を一段と発展させ、しかも誤りを訂正した。みごとに出藍の誉れを得たのだ。



見本

住宅性能保証制度

平成　　年　　月　　日

保　証　書

登録住宅所有者

殿

お引渡しいたしました右記の住宅については、財団法人性能保証住宅登録機構に登録し、保証約款に従って保証いたします。

登録業者　（住　　所）

（商号又は名　　称）

（代 表 者）　　　　　　㊞

（登録番号）　（　－　　）第　　　　号

ご注意　1. 登録業者の印又は住宅登録番号がない場合は、この保証書は無効です。
2. この保証書を紛失した場合には、直ちに登録業者に連絡し再交付の手続きをとって下さい。

この保証書は財団法人性能保証住宅登録機構の承認を得て発行されたものです。

所在地		
住宅の種類	専用住宅	併用住宅　併用部分の用途
構造		造　　階建
延べ面積		㎡
住宅登録番号	第	号
引渡日	平成	年　　月　　日
保証期間	長期保証	引渡日以後保証約款別表１のとおり
	短期保証	引渡日以後保証約款別表２のとおり

保　証　約　款

第1条　（登録業者の保証）

登録業者（保証書記載の登録業者をいいます。以下同じ。）は，登録住宅所有者（保証書記載の登録住宅所有者をいい，以下「所有者」といいます。）に対し，この保証約款に従って登録住宅の保証を行います。

第2条　（登録住宅）

登録住宅とは，財団法人性能保証住宅登録機構（以下「住宅保証機構」といいます。）に登録された住宅で保証書記載の住宅をいいます。

第3条　（長期保証）

登録業者は，登録住宅の主たる建築物（構造上独立し簡易につくられた物置，ポンプ室，ボイラー室等の部分を除きます。）の基礎，柱・はり等，床，壁及び屋根（以下「主要構造部」といいます。）の構造耐力性能又は外壁及び屋根の防水性能（以下「基本的性能」といいます。）につき，別表1の性能基準に違反する現象（以下「事故」といいます。）が生じた場合には，登録業者の責任で登録住宅の修補を行います。

2.　登録業者は，前項の現象が発見されたことを保証書記載の長期保証期間（以下「長期保証期間」といいます。）内に，所有者が登録業者に通知した場合に限り修補の責任を負います。

3.　前項の長期保証期間は，保証書記載の引渡日に始まり別表1の保証対象部分毎に記載された期間が経過した時に終ります。

第4条　（短期保証）

登録業者は，登録住宅の居住の用に供する部分に関し別表2の品質性能基準に違反する現象（以下「事故」といいます。）が生じた場合には，登録業者の責任でその修補を行います。

2.　登録業者は，前項の現象が発見されたことを保証書記載の短期保証期間（以下「短期保証期間」といいます。）内に，所有者が登録業者に通知した場合に限り修補の責任を負います。

3.　前項の短期保証期間は，保証書記載の引渡日に始まり別表2の保証対象部分毎に記載された期間が経過した時に終ります。

第5条　（事故の通知）

所有者は，第3条又は第4条に規定する事故を発見した場合には，すみやかに登録業者に通知してください。所有者の通知が遅れた場合には，登録業者は修補の責任を負いません。

第6条　（修補の内容）

登録業者が第3条又は第4条の規定に基づき行う修補とは，登録住宅引渡時の設計，仕様，材質等に従って原状に回復するための補修，取替等の工事をいいます。

2.　前項の工事の対象には，事故の原因となった保証対象部分のほか，当該事故により登録住宅に生じた被害部分を含みます。

3.　前2項の規定にかかわらず，取替，やり直し等が著しく困難な場合又は損害の程度にくらべて修補に過分の費用を要する場合には，登録業者は修補に代えて損害賠償金を支払うことができます。この場合，支払いの対象となった部分については，以後登録業者に修補の責任はありません。

第7条　（保証免責事由）

登録業者は，事故が次の事由によって生じた場合には，修補の責任を負いません。

(1)　地震，噴火，洪水，津波，台風，暴風雨，豪雨等の自然変象

(2)　地盤の変動，土砂くずれ等の地盤の組織，地質又は地形に起因する事由

ただし，登録住宅の基礎の瑕疵による住宅の不等沈下等の場合には，この限りではありません。

(3)　火災，爆発，暴動等偶然かつ外来の事故

(4)　所有者又は登録住宅の使用者の著しく不適切な維持管理又は通常予測される使用状態と著しく異なる使用

(5)　住宅の性質による結露又は瑕疵によらない住宅の自然の消耗・摩減・さび・かび・変質・変色その他類似の事故

(6)　契約当時実用化されていた技術では，予防することが不可能な現象又はこれが原因で生じた事故

(7)　所有者の指図に対し，登録業者がその不適当なことを指摘したにもかかわらず，所有者が採用させた設計，施工方法若しくは資材に瑕疵があった場合，又は登録業者（登録業者の下請負人を含む。以下本号において同じ）以外の者の施工に瑕疵があった場合等登録業者

以外の者の責任に帰すべき事由

(8) 前各号による場合のほか，別表１又は別表２に掲げられた免責事項に該当する事由

第８条 （責任の消滅）

登録住宅が次のいずれかに該当するに至った場合には，当該事由が生じた時に，登録業者の責任は消滅します。

(1) 所有者又は所有者と生計をともにする所有者の親族が３か月以上にわたって自ら居住しなくなった場合。(留守を含みます。)

ただし，その期間が３か月以上にわたる場合でも，あらかじめ登録業者に通知し，住宅保証機構の承認を得て登録業者が認める場合は，この限りではありません。

(2) 登録住宅の専用住宅、併用住宅の別の変更、併用住宅の用途の変更が行われた場合

ただし，住宅保証機構の承認を得て登録業者が認める場合は，この限りではありません。

(3) 居住以外の用に供する部分の面積が登録住宅の延べ面積の２分の１を超えるに至った場合

（居住以外の用に供する部分の面積の算定にあたり、居住の用に供する部分との兼用部分については、居住以外の用に専用する部分の面積と居住の用に専用する部分の面積に応じて按分して算入するものとします。)

第９条 （所有者の要望による修補）

所有者の要望により，登録業者が登録住宅引渡時の設計・仕様・材質等を上回る修補を行う場合には，それにより第６条の修補に要する費用を上回った費用については所有者の負担となります。

第10条 （登録住宅の点検）

登録業者は，登録住宅引渡後２年経過直前３か月以内に，別表１及び別表２に違反する現象の有無について，登録住宅の点検を行います。

第11条 （登録住宅譲受人に対する保証）

所有者が登録住宅を第三者に譲渡する場合には，所有者が登録業者に対し登録住宅譲渡の通知をし，登録住宅を譲受けた者（譲受けた者より更に譲受けた者を含みます。以下「譲受人」といいます。)が，譲受け後３か月以内に登録業者に対し登録住宅譲受けの通知をした場合に限り，登録業者は譲受人に対しこの保証書による保証を行います。

ただし，譲受人が個人でない場合には，登録住宅譲渡の時点で登録業者の責任は消滅します。

2. 登録業者の譲受人に対する保証は，第３条第３項又は第４条第３項の保証期間が満了する時までとします。

3. 所有者は，登録住宅を譲渡する場合には，この保証書及び住まいの手引きをあわせ引渡してください。

4. 登録住宅が譲渡された場合，この保証書中所有者とあるのは以後譲受人と読み替えて適用します。

第12条 （事故審査）

この保証書に基づく登録業者の責任につき，登録業者と所有者の間に意見の不一致が生じた場合には，登録業者又は所有者は住宅保証機構が設置する保証事故審査会（以下「審査会」といいます。)による審査を受けることができます。

2. 登録業者は審査会の審査結果に従います。

第13条 （その他）

この保証書に定めのない事項については，登録住宅に係る所有者と登録業者の契約によります。

（付則－登録住宅の保険付保）

登録住宅には，登録業者が保証約款第３条の規定に基づき負担する責任のうち，登録住宅引渡日以降２年経過後に発見された性能基準違反に係る登録業者の修補の責任の一定部分を担保する保険が付保されています。

（付則－住宅保証機構による保険金請求等）

登録業者に保険の対象となる保証事由が発生しているにもかかわらず，登録業者が修補の責任を履行することができない場合には，住宅保証機構は，登録住宅所有者のために保険金請求等の手続きをとります。

別表1.（長期保証）

保証対象部分	基本的性能	保証期間	性能基準
基　礎 （基礎及び基礎ぐいをいい，アプローチ，ポーチ，玄関土間，犬走り，テラス等は含まない。）	上部構造の水平支持	10　年	基礎は，沈下，不等沈下等により，次のような現象が生じるまで，基本的性能が損なわれてはならない。 なお，基礎にコンクリートの収縮による軽微な亀裂が生じるのは，通常避けることができない現象であり，基本的性能を損なうものではありません。 （現　象） 1．住宅の廻りの段，踏段が著しく隆起し生活に支障がある。 2．住宅の給・排水に支障が生じている。 3．1階の床に不陸が生じている。 4．屋根の排水が困難になっている。 5．基礎に構造亀裂が発生している。 6．建具の開閉が困難で調整が不能である。 7．住宅が傾斜し通常転がらないものを机等の上に置いた場合，転がって止まらない。 8．基礎の一部に遊びが生じている。 9．補修費が，再建築費の20%以上になる損害が生じている。
柱・はり等 （土台，柱，はり，桁，筋かい等をいう。）	荷重の支持	10　年	柱・はり等は，傾斜，たわみ，破損等により，次のような現象が生じるまで，基本的性能が損なわれてはならない。 なお，柱・はり等に木材の乾燥による亀裂又はコンクリートの収縮による亀裂が生じるのは，通常避けることができない現象であり，基本的性能を損なうものではありません。 （現　象） 1．建具の開閉が困難で調整が不能である。 2．柱，はり，壁に構造亀裂，ねじれ，脱落等が生じている。 3．通常転がらないものを机等の上に置いた場合，転がって止まらない。 4．補修費が，再建築費の20%以上になる損害が生じている。
床 （表面仕上部分を除く。）	水平支持	10　年	床は，不陸，たわみ，破損等により，次のような現象が生じるまで，基本的性能が損なわれてはならない。 （現　象） 1．建具の開閉が困難で調整が不能である。 2．通常転がらないものを机等の上に置いた場合，転がって止まらない。 3．歩行等に伴う振動が著しい。

			4．床に構造亀裂が発生している。 5．補修費が，再建築費の20%以上になる損害が生じている。
壁 （内装・外装の表面仕上部分，開口部分，建具を除く。）	荷重の支持	10　年	壁は，傾斜，たわみ，破損等により，次のような現象が生じるまで，基本的性能が損なわれてはならない。 なお，コンクリート，しっくい等による壁に，材料の収縮による軽微な亀裂又はすき間が生じるのは通常避けることができない現象であり，基本的性能を損なうものではありません。 （現　象） 1．建具の開閉が困難で調整が不能である。 2．壁に構造亀裂が生じている。 3．壁の面外にたわみが生じている。 4．前2，3が原因となって表面仕上材が破損している。 5．補修費が，再建築費の20%以上になる損害が生じている。
	防　　水	10　年	外壁は，雨水が侵入して室内仕上面を汚損し，又は室内にしたたるまで，基本的性能が損なわれてはならない。
屋　　根 （下地及び仕上部分をいう。）	防　　水	5　年	屋根は，雨水が侵入して室内仕上面を汚損し，又は室内にしたたるまで，基本的性能が損なわれてはならない。
屋　　根 （下地及び小屋組をいう。）	荷重の支持	10　年	屋根は，破損，たわみ等により，次のような現象が生じるまで，基本的性能が損なわれてはならない。 （現　象） 1．部材又はその接合部に構造的破損が生じている。 2．補修費が，再建築費の20%以上になる損害が生じている。

〔免責事項〕　次の場合に発生した性能基準違反については，登録業者に修補の責任はありません。

1．保証期間２年経過後に生じた白蟻等の食害が原因の場合
2．保証期間２年経過後に建具から雨水が侵入した場合
3．植物の根等の成長が原因の場合
4．竣工後，ベランダ，物干もしくは水槽等の重量物を屋根に載せ，又は登録業者以外の者が，それらの取付工事もしくはアンテナ工事等のため屋根に上ることにより損傷を与えた場合

別表2.（短期保証）

保証対象部分	保証期間	品質性能基準
（土工事） 盛土，埋戻し及び整地を行った部分	2 年	盛土，埋戻し及び整地を行った部分は，沈下，陥没，隆起，敷地の排水不良等の現象が生じ，使用上の不都合をきたしてはならない。 なお，これらの部分に多少の沈下等が生じるのは避けられず，住宅の品質又は性能を損なうものではありません。
（コンクリート工事） アプローチ，ポーチ，玄関土間，犬走り，テラス等，主要構造部以外のコンクリート部分	2 年	アプローチ，ポーチ，玄関土間，犬走り，テラス等のコンクリート部分は，著しい沈下，ひび割れ，不陸，隆起，主要構造部とのはだわかれ等の現象が生じてはならない。 なお，盛土，埋戻し部分のアプローチ，ポーチ，玄関土間，犬走り，テラス等に多少の沈下等が生じるのは避けられず，住宅の品質又は性能を損なうものではありません。
（木工事） 床，壁，天井，屋根，階段等の木造部分	2 年	木造部分は，木材の変形，変質により著しいそり，すきま，割れ，きしみ等の現象が生じてはならない。 なお，木材は年月の経過により収縮するものであり，羽目板，縁甲板，巾木等に多少のすきまができるのはやむをえないことであり，住宅の品質又は性能を損なうものではありません。
（ボード，表装工事） 床，壁，天井等のボード，表装工事による部分	2 年	ボード，表装工事部分は，仕上材の剥離，変形，変質又は著しい浮き，すき，しみ等の現象が生じ，その機能及び美観を損なってはならない。
（建具，ガラス工事） 外部及び内部建具	2 年	建具又は建具枠は，変形，腐食等の現象が生じ，開閉不良，がたつき等による機能低下をきたしてはならない。 外部建具は，建具から雨水が流入してはならない。
（左官，タイル工事） 壁，床，天井等の左官工事部分	2 年	モルタル，プラスター，しっくい等の仕上部分及びタイル仕上の目地部分は，剥離，変退色，著しいひび割れ等の現象が生じ，その機能及び美観を損なってはならない。 なお，これらの部分に軽微なひび割れが生じるのは通常避けられず，住宅の品質又は性能を損なうものではありません。
（組積工事） コンクリートブロック，れんが等の組積による内・外壁	2 年	組積工事の目地部分は，亀裂，破損，仕上材の剥離等の現象が生じ，その機能及び美観を損なってはならない。 なお，これらの部分に軽微なひび割れ，組積表面の軽微な段差，凹凸は通常生ずるものであり，住宅の品質又は性能を損なうものではありません。
（塗装工事） 塗装仕上面（工場塗装を含む。）	1年6ヵ月	塗装仕上面は，白華，はがれ，亀裂等の現象が生じ，耐久性及び美観を損なってはならない。
（屋根工事） 屋根仕上部分	2 年	屋根ふき材は，著しいずれ，浮き，変形，腐食，破損等の現象が生じ，その機能及び美観を損なってはならない。

(防水工事) 浴室等の水廻り部分及び外壁開口部取付け等のシーリング部分	2 年	浴室等の水廻り部分は，タイル目地の劣化，防水層の破断，水廻り部分と一般部分の接合部の防水不良等により，通常の使用状態で水漏れが生じてはならない。 外壁開口部取付シーリング等の部分は，シーリング材の施工不良による劣化等により，雨水がこれらの部分から侵入してはならない。
(断熱，防露工事) 壁，床，天井裏等の断熱，防露工事を行った部分	2 年	壁面，押入れ，床下等は，水蒸気の発生しない暖房機器の通常の使用により，結露水のしたたり，結露によるかびの発生等の現象が生じてはならない。
(防虫処理工事) 軸組，壁等の防虫処理を行った部分	2 年	軸組，壁等の防虫処理を行った部分は，白蟻，ヒラタキクイムシ等の食害により，損傷等が生じてはならない。 なお，これらの食害を完全に防止することは困難です。
(錺金物工事) とい	2 年	といは，脱落，破損，たれ下り，著しい腐食等の現象が生じ，その機能を損なってはならない。
水切，雨押えの金属板	2 年	水切，雨押えの金属板は，継手のはがれ，浮き，著しい腐食等の現象が生じ，下地材への雨水の侵入防止機能を損なってはならない。
(電気工事) 配管，配線	2 年	配管，配線は，接続・支持不良，腐食，破損等が生じてはならない。
コンセント，スイッチ	1 年	コンセント，スイッチは，取付不調，作動不良等が生じてはならない。
(給水，給湯，温水暖房工事) 配管	2 年	配管は，接続・支持不良，電食，腐食，折損等の現象が生じてはならない。 配管は，結露により他の部材を著しく劣化させてはならない。
蛇口，水栓，トラップ	1 年	蛇口，水栓，トラップは，取付不調，作動不良等が生じてはならない。
厨房・衛生器具	1 年	厨房・衛生器具は，取付不調，水漏れ，排水不良，破損，作動不良等が生じてはならない。
(排水工事) 配管	2 年	配管は，勾配，接続，固定不良等による排水不良又は地盤沈下により，折損，漏水の現象が生じてはならない。 配管は，結露により他の部材を著しく劣化させてはならない。
(汚水処理工事) 汚水処理槽	2 年	汚水処理槽は，槽のひび割れ，腐食による漏水又は不等沈下により機能不全の現象が生じてはならない。
(ガス工事) 配管	2 年	配管は，接続・支持不良，腐食，破損等が生じてはならない。
ガス栓	1 年	ガス栓は，取付不調，破損，作動不良等が生じてはならない。

(**雑工事**) 小屋裏，軒裏及び床下の換気口	2　年	換気口は，脱落，つまり，著しい腐食等の現象が生じ，雨，雪，鳥，ねずみ等の侵入及び換気性能の低下をきたしてはならない。
めがね石	2　年	めがね石は，脱落，絶縁不良等が生じてはならない。

〔**免責事項**〕　次の場合に発生した品質性能基準違反については，登録業者に修補の責任はありません。

1．植物の根等の成長が原因の場合
2．竣工後，ベランダ，物干もしくは水槽等の重量物を屋根に載せ，又は登録業者以外の者が，それらの取付工事もしくはアンテナ工事等のため屋根に上ることにより損傷を与えた場合
3．重量車両の通行による振動等が原因の場合
4．石油ストーブ，ガスストーブ等を十分な換気を行わずに長期間使用した場合
5．暖房機器の上で水を沸騰させる等多量に加湿した場合
6．小鳥等の巣により換気口がふさがれた場合
7．多雪地域以外の地域において，雪によりといが脱落，破損又はたれ下った場合

変更事項記載欄

変　更　事　項	変　更　内　容	変　更　日	登録業者承認印
		平成　年　月　日	
		平成　年　月　日	
		平成　年　月　日	